

**APLICACIÓN DE UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN LAS TIC A LOS
TUTORES VIRTUALES DE INGLÉS EN EL INSTITUTO “WHATELSE?”**

NATALIA SALAMANCA BOLAÑOS

**Presentado para optar por el título de
Licenciada en Lenguas Modernas**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS
BOGOTÁ
2019**

**APLICACIÓN DE UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN LAS TIC A LOS
TUTORES VIRTUALES DE INGLÉS EN EL INSTITUTO “WHATELSE?”**

NATALIA SALAMANCA BOLAÑOS

**Presentado para optar por el título de
Licenciada en Lenguas Modernas**

Asesora

SONIA PATRICIA HERNÁNDEZ OCAMPO

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS
BOGOTÁ
2019**

Resumen

En el instituto de idiomas Whatelse? se evidenció la necesidad de capacitar a los tutores virtuales de inglés en el uso de diferentes herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia de los estudiantes frente al aprendizaje de la misma. Es por esto que se propone, aplica y evalúa un plan de capacitación en TIC para tutores en las instalaciones de la institución. La siguiente investigación es de corte descriptiva y su diseño es investigación -acción.

Mediante encuestas a tutores y a estudiantes, entrevistas a la coordinación de tutoría online y el análisis de los datos de la planeación de las clases de los tutores, se crea una página web con recursos electrónicos como material base para desarrollar la capacitación. La información suministrada mediante estas herramientas obtuvo una gran acogida por parte de los tutores y los estudiantes. Hay mayor motivación por parte de los estudiantes al momento de tomar las clases cuando se hace uso de lo aprendido en la capacitación.

Palabras clave: capacitación, TIC, enseñanza del inglés, tutor virtual

Abstract

A need to train virtual English tutors in the use of different technological tools was found at the language institute Whatelse?, with the intention to improve the students' experience in their process. That is why a training plan in ICT for tutors in the facilities of the institution is proposed, applied and evaluated. The following research is descriptive and its design is action research.

Through surveys applied to tutors and students, interviews with the coordination of online tutoring and the analysis of the planning data of the tutors' classes, a web page with electronic resources is created as a material base to develop the training. The tutors and the students were very receptive to the tools and information. There is greater motivation on the part of the students when taking the classes when they make use of what they learned in the training.

Keywords: training, ICT, English teaching, virtual tutor

Tabla de contenido

Introducción.....	8
1. Planteamiento del problema	9
1.1 Objetivos	12
1.1.1 Objetivo general	12
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 Justificación	13
2. Antecedentes	15
2.1 En el exterior	16
2.2 En Colombia	18
2.3 En la Pontificia Universidad Javeriana	20
3. Marco teórico	21
3.1 TIC	21
3.2 TIC y virtualidad	23
3.3 Tutores en la enseñanza virtual	24
3.4 Capacitación docente	26
4. Marco metodológico	28
4.1 Tipo de investigación	28
4.2 Diseño	29
4.3 Participantes	29
4.4 Instrumentos de recolección de la información	30
4.4.1 Encuesta a tutores	30
4.4.2 Observación	31

4.4.3	Entrevista	31
4.4.4	Toma de notas	31
5.	Recolección y análisis de los datos	32
5.1	Primer momento: Sustentación del problema	32
5.2	Segundo momento: Planeación y ejecución de la capacitación	33
5.3	Tercer momento: Evaluación de la capacitación	39
6.	Resultados	39
6.1	Primer momento: Sustentación del problema	39
6.2	Segundo momento: Planeación y ejecución de la capacitación	41
6.3	Tercer momento: Evaluación de la capacitación	43
7.	Conclusiones	45
8.	Limitaciones	46
9.	Recomendaciones	47
10.	Referencias	48
11.	Anexos	52

Tabla de imágenes

1. Página de inicio Wix de capacitación	34
---	----

Introducción

Esta investigación busca mejorar la experiencia de los estudiantes y de los docentes en un contexto virtual. El ambiente en el que se desarrolla la investigación es un instituto dedicado a la enseñanza de lenguas extranjeras, especialmente al inglés. Este instituto cuenta con la metodología *blended learning*, o metodología mixta. Es decir, combina la enseñanza virtual y la presencial para crear una aproximación a ambos contextos y sacar provecho de estos. Este es un contexto que conozco ya que hago parte del grupo de tutores virtuales.

Lo que me impulsó a realizar este trabajo fue la vivencia personal que he tenido como tutora en dicho instituto y el deseo de mejorar mi práctica docente diaria en mi desarrollo profesional como tutora virtual de dicha institución. En este instituto encontré que hay una necesidad de realizar procesos de capacitación para tutores que ayuden al desarrollo de las clases y a la unificación del grupo de tutores.

Por lo anterior, creé una capacitación destinada a los tutores virtuales basada en las necesidades que encontré por parte del grupo de tutores y por parte de la coordinación. En esta recolección de datos también tuve en cuenta la voz de los estudiantes en relación con su desempeño frente a las clases y las expectativas que tienen al momento de tomar una tutoría.

Después de desarrollar la capacitación, el grupo de tutorías virtuales evidenciamos un cambio en las clases en lo que respecta a la interacción entre estudiante y docente y en la planeación y ejecución de estas.

1. Planteamiento del problema

La enseñanza del inglés como segunda lengua ha ocupado mucho interés a nivel mundial ya que este idioma tiene mucho poder y prestigio. De la mano con la enseñanza de una lengua, las TIC han sido de gran impacto en varios aspectos básicos del quehacer diario como lo son la política, la publicidad, la comunicación y la educación. Esto ha llevado a la integración y evolución de nuevas variables y formas de hacer las cosas. Ha hecho que nuestra forma de relación y de producir oralidad y escritura se expanda a formas hipermediáticas y digitales. Un claro ejemplo de lo anterior se evidencia en la educación, ya que algunos espacios se han tornado en modalidad virtual. “La educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica.” (MinEducación, 2009).

Una de las compañías que brinda servicio de tutorías virtuales es el instituto de inglés *Whatelse?* Este promete a los usuarios un curso con material completo, de alta calidad, máxima compatibilidad electrónica y flexibilidad en el desarrollo del mismo. (Whatelse Better Together, 2019) Durante el desarrollo del curso se hace uso de la plataforma, tutorías virtuales con tutores rotativos y orientaciones presenciales a domicilio cada 15 días para hacer seguimiento al proceso. Para iniciar el curso se realiza un examen de clasificación, se le da una tutoría inicial o KOM (*kick off meeting*) al estudiante para hablar del curso y de la plataforma, se desarrollan los ejercicios, se programan las tutorías y las orientaciones por un año y finalmente, se le da un certificado de nivel de lengua. Además, *Whatelse?* es distribuidor de las certificaciones internacionales iTEP para los usuarios que deseen

complementar su proceso de aprendizaje de una segunda lengua. En este momento, la institución cuenta con nueve tutores virtuales.

Por la experiencia que he tenido en el instituto como tutora virtual, puedo afirmar que los tutores no tienen una capacitación inicial por parte de la institución en la organización interna de los equipos de trabajo y/o en herramientas tecnológicas para el desarrollo de las clases. En las reuniones empresariales que se realizan como capacitaciones, ya sean virtuales o presenciales, se explica nuestro rol como tutores, pero hace falta información de la composición del instituto para el que trabajamos y una lista de herramientas virtuales que pueden complementar las clases.

Es por ello que en *Whatelse?* realicé una encuesta (ver anexo 1) a los tutores para conocer sus opiniones al respecto del uso de las TIC. En los resultados de esta encuesta (ver anexo 2) los tutores afirmaron que el uso de las TIC en una tutoría virtual es indispensable para el desarrollo de la clase ya que ayudan a manejar todas las habilidades y sub-habilidades de la lengua. En este punto, hice énfasis en el uso de las plataformas virtuales y las páginas web. Así mismo, observé que el 100% de los tutores hacen uso de *YouTube* y la página web del Consejo Británico en el desarrollo de sus clases y que, en un porcentaje menor, también acostumbran a usar *BBC* y *Lyricstraining*. En la encuesta sólo uno de los tutores agregó que hacía uso de herramientas como presentaciones y actividades, de autoría propia que archiva en su computador. Y como lo afirman la mayoría de ellos, prefieren practicar la producción oral y escrita durante sus clases ya que el espacio virtual lo facilita y porque notan que son habilidades en las que los usuarios tienen más problemas a la hora de hacer uso del inglés.

Por otro lado, tuve en cuenta 5 columnas del plan de trabajo de clase (ver anexo 3) que suben los tutores con los enlaces y las actividades a desarrollar en un Excel de uso compartido en la institución. Para la recolección de datos con el plan de trabajo tomé un margen de tiempo del 1 al 15 de agosto del 2018. En estas, observé que las páginas web más usadas durante las clases son *YouTube* y páginas para completar ejercicios de gramática virtuales. La mayoría de las clases se planean en cuanto a contenidos gramaticales, pues son a los que se tienen acceso desde la plataforma y rara vez se ve que el tutor planea la clase de comprensión escrita o producción escrita. Además de esto, algunas veces es complicado conocer las necesidades reales del estudiante ya que el/los tutores anteriores no agregan la información suficiente en las planeaciones de clases. Por mi experiencia, he tenido limitaciones en algunas ocasiones al momento de planear o desarrollar mi clase ya que no hay información precisa sobre el estudiante y sus necesidades. Cabe aclarar, que no es un hecho recurrente en todas las clases, ni con todos los estudiantes.

Adicionalmente, *Whatelse?* realizó una encuesta (ver anexo 4) a 59 estudiantes del mes de julio del 2018, para evaluar las tutorías y a los docentes, en la que se afirma que las habilidades que más se trabajan durante las tutorías son producción oral y comprensión oral. El 96,6% de los estudiantes afirmó que los tutores tienen en cuenta las necesidades de ellos al momento de desarrollar las tutorías virtuales. Frente a esta perspectiva, hubo algunos comentarios en los que los usuarios requerían tener más clases para practicar producción oral y tener un poco más en cuenta las necesidades del uso de la lengua en sí, en lugar de la gramática, al momento de tomar las clases.

Con el fin de profundizar en el tema estudié los datos recogidos de las encuestas y del plan de trabajo de clase. Así que, encontré que en *Whatelse?* los tutores acostumbran a usar las

páginas web anteriormente mencionadas, según lo afirmado por ellos mismos, porque son muy prácticas y actualizadas para el desarrollo de las clases, pero algunos casos no saben cómo usarlas y emplearlas (ver anexo 2). Encontré además una dificultad a la hora de proponer una clase de comprensión escrita ya que se cree que el estudiante lo puede hacer por su cuenta y que no se da un buen uso del espacio académico virtual porque se cree que el estudiante puede realizar estas actividades por su cuenta, sin necesidad de un docente. Esto hace que se desaprovechen los espacios y herramientas virtuales con los que se podría trabajar ya que la clase se desarrolla con las mismas dinámicas como si el estudiante estuviera presencialmente.

La preparación de las clases por parte de los tutores, de acuerdo con la encuesta, se basa principalmente en los porcentajes obtenidos de los estudiantes por habilidad. En estos, se encuentran las explicaciones gramaticales que se encuentran en la plataforma Dexway, que es la utilizada por la institución. Por esta razón, es importante tener en cuenta la verdadera necesidad del estudiante en otros aspectos aplicando herramientas de trabajo colaborativo y manteniendo una comunicación asertiva con los estudiantes, pues, aunque la plataforma es muy completa y busca cubrir todas las habilidades, hay cosas que un tutor puede cubrir de manera mucho más eficiente y acertada al momento de interactuar con el estudiante. Al notar la necesidad de una capacitación en TIC para los tutores virtuales, surge la siguiente pregunta: ¿cómo influye la capacitación en el uso de las TIC en la realización y la evaluación de las tutorías virtuales?

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general:

Proponer, aplicar y evaluar una capacitación para tutores virtuales de inglés con enfoque en las TIC para mejorar la experiencia de los usuarios con respecto al aprendizaje de la lengua

1.1.2 Objetivos específicos:

- a. Identificar las necesidades de los tutores frente al uso de espacios virtuales en relación con las necesidades lingüísticas del inglés de los estudiantes

- b. Organizar la información necesaria para desarrollar la capacitación en un espacio virtual para facilitar la comprensión y realización del plan de capacitación

- c. Presentar un grupo de herramientas y espacios virtuales que pueden ser utilizados en diferentes situaciones de acuerdo con objetivos específicos lingüísticos de enseñanza

- d. Sugerir aspectos importantes a tener en cuenta como docentes a la hora de planificar, ejecutar y evaluar una clase de inglés a diferentes tipos de poblaciones de acuerdo con su edad y grado de escolaridad y/o acercamiento con el idioma.

- e. Evaluar el impacto que tiene la capacitación en los tutores al momento de desarrollar las clases

- f. Conocer el impacto que tienen las clases en las que se utilizan las TIC en los estudiantes

1.2 Justificación

Este trabajo de investigación es fundamental para complementar mi carrera desde lo que he aprendido en mis años universitarios. Es una oportunidad para poner al servicio de la comunidad el conocimiento en la enseñanza del inglés como lengua extranjera en distintos contextos. Uno de ellos es mi trabajo, pues hago parte del grupo de tutores virtuales en *Whatelse?* La universidad brinda una formación que me ha ayudado a ser una docente íntegra

y capaz no sólo de adaptarme a los diferentes contextos de enseñanza y aprendizaje, sino a proponer y generar cambios con el fin de mejorar cada vez estos procesos que no se dan solamente en un aula de clase.

Esta capacitación nos da herramientas a los tutores para preparar, desarrollar y evaluar las tutorías virtuales lo más acertado posible desde la formación de docentes virtuales de lenguas teniendo en cuenta la población a la que nos enfrentamos, además de permitirnos un espacio para crear y compartir material. Es una herramienta que nos llama a la actualización de información virtual y al uso asertivo de la misma con el fin de lograr aprendizaje en el estudiante. Además de esto, es una herramienta que permite abrir un espacio de trabajo colaborativo para que entre los tutores compartamos y hagamos uso de las diferentes herramientas creadas por los demás para desarrollar nuestras clases. Este espacio también permite una coevaluación que ayuda a comparar y mejorar las prácticas docentes de cada uno.

Este proceso de investigación es fundamental para culminar con mi carrera y es una oportunidad para continuar con la investigación a futuro ya que la idea es continuar realizando la capacitación a los nuevos tutores que ingresen a la empresa y para actualizar a los que ya se encuentran en lo referente a las TIC para la enseñanza del inglés. Esto ayuda a mejorar y adaptar la capacitación que desde la institución se brinda a los docentes teniendo en cuenta las necesidades que puedan ir surgiendo a medida del tiempo para mejorar el servicio y la experiencia que se le da al estudiante. Así mismo, me permite poner en una práctica integrada los saberes y conceptos que me ha brindado la carrera.

Para la licenciatura es importante ya que es un trabajo riguroso y constante que cuenta con valiosa supervisión para su desarrollo. Por lo que se aplica en un contexto externo a la universidad, busca crear un impacto positivo en la sociedad y en un entorno educativo. Es además una oportunidad para dar a conocer nuestro íntegro proceso de formación como docentes de lenguas modernas y de demostrar el compromiso con la excelencia, la educación y con el desarrollo de la comunidad y de la sociedad. A mis compañeros, y futuros docentes de inglés, este trabajo les puede ayudar de base para crear una capacitación a sus compañeros de trabajo, una vez reconozcan las necesidades del grupo. Pueden servirse, además, de herramientas para desarrollar su quehacer docente desde la virtualidad haciendo uso de todos los contenidos e instrumentos que se encuentran en internet.

Por otro lado, el instituto *Whatelse?* puede confiar en que la información recopilada es soportada con una continua investigación ya que la preparación, aplicación y evaluación son rigurosamente cuidadas, ejecutadas en un tiempo prudente y evaluadas de la manera más objetiva posible. Las herramientas y la información que se busca entregar, son organizadas en una página web que queda a disposición de los tutores y de la institución para fines internos. Esto llamará a una constante actualización por parte de los tutores de los ambientes electrónicos de enseñanza y de herramientas para la enseñanza del inglés como segunda lengua. Finalmente, el uso que se le da a las TIC durante las tutorías será mucho más acertado y organizado, creando clases más satisfactorias para los docentes y los estudiantes.

2. Antecedentes

Los siguientes trabajos e investigaciones encontrados son de gran ayuda para mi proyecto ya que me dan una base de previas capacitaciones a docentes y me brindan un ejemplo para reconocer las necesidades de los tutores y para desarrollar óptimamente la capacitación. Estos

trabajos me aportaron información de los temas necesarios para desarrollar mi marco teórico y para el desarrollo y evaluación de mi investigación. Para presentar la información, empezaré por exponer trabajos realizados fuera de Colombia que me ayuden a sustentar mi investigación. Luego tomaré los que fueron realizados en Colombia y finalmente, los que se han desarrollado en un contexto muy cercano, como es la Universidad Javeriana.

2.1 En el exterior

Zulay, Marta y Lema (2016) desarrollaron un estudio en el que buscaban realizar una capacitación en las TIC a los docentes de institutos tecnológicos con el fin de facilitar el flujo del proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas de clase. En esta investigación se hace un llamado a la concientización del cambio que han tenido las comunicaciones y de la importancia del uso de estas en los espacios pedagógicos. Se afirma, además, que es fundamental no sólo saber hacer un buen uso de las tecnologías, sino también tener una orientación pedagógica que le permita al docente conocer, organizar y aplicar las TIC en sus clases. Esta investigación es relevante para el estudio en cuestión ya que integra las TIC en el currículo educativo, o en el caso de *Whatelse?* en las planeaciones de clase. Ambos deben complementarse y deben encajar de tal manera que se den al mismo tiempo sin causar ruido o interrupciones en el proceso educativo de los estudiantes. Así que uno de los aprendizajes que deja este estudio es que se debe contar con una estrategia de capacitación que sea lo suficientemente asertiva para buscar la mejor vía de creación de experiencias positivas de enseñanza y aprendizaje durante la preparación, la aplicación y la evaluación de la capacitación.

Carranza, Torres, y Maciel (2018) realizaron un estudio en el que buscaban ver la percepción de estudiantes de negocios internacionales con relación al uso de las TIC como herramienta de

apoyo para aprender inglés. Esta investigación muestra cómo las TIC ayudan al momento de aprender una segunda lengua desarrollando habilidades comunicativas, pero no es suficiente ya que no son interiorizadas cognitivamente por los estudiantes. Las TIC han tenido un vasto crecimiento en los últimos años y han influenciado casi todos los aspectos de la vida y la interacción humana. En la actualidad es mucho más sencillo acceder a la información ya que la internet y los espacios virtuales hacen de esto una realidad. Es importante reconocer que se debe producir una transformación cognitiva en la que el estudiante sea consciente y esté interesado en la forma en la que se procesa la información, más que en adquirir conocimientos que pueden ser irrelevantes o que resultan no ser ciertos. Así que, este estudio me presenta la importancia de investigar cómo y en qué circunstancia las TIC como herramientas ayudan en la enseñanza de una segunda lengua, pilar fundamental que se tendrá en cuenta en la capacitación.

Parrales, Robles y Arguedas (2013) realizaron un trabajo en Cartago, Costa Rica que tiene en cuenta la voz del estudiante para conocer las necesidades de los profesores en su capacitación. Los autores tenían como objetivo hacer uso del trabajo colaborativo para fomentar los logros de los alumnos en distintas áreas incorporando criterios teóricos y prácticos. Este trabajo permite indagar en la encuesta de satisfacción que se hace mensualmente a los estudiantes y así conocer qué piensan de sus clases y sus tutores. Es importante involucrar a los estudiantes, en algunos casos, ya que estos son agentes directos y activos del proceso de enseñanza y aprendizaje. El esquema de encuesta y el tipo de preguntas sirven de base para mi encuesta. Con esto es fundamental pensar una capacitación que permita activar el potencial de los docentes para que den una mejor respuesta en su quehacer educativo diario.

2.2 En Colombia

Agustina, Martelo, Chiquillo, de Jesús Lloreda y Morales (2017) trabajaron el empoderamiento digital por parte de docentes e instituciones y su importancia para integrar las TIC en el currículo y en el aula de clases. El objetivo de esta propone un conjunto de estrategias de empoderamiento digital para la formación de universitarios con el fin de fortalecer la integración de la universidad con los sectores clave de la sociedad colombiana. Esta es la concepción central de una investigación desarrollada en la Guajira en la que se encontró que a pesar de que hay softwares de tutorías y videoconferencias, los estudiantes no hacen uso de ellas ya que la universidad no cuenta con la infraestructura necesaria. Uno de los aportes de las TIC en la enseñanza es la innovación en los procesos de aprendizaje colaborativo ya que es un espacio virtual en el que todos pueden participar activamente y que no se limita a un tiempo, ni a un espacio determinados. Lo anterior, me dio luces para abrir un espacio de trabajo colaborativo entre los tutores del instituto.

Palacio y Cabrera (2017) realizaron una aproximación al contexto político del uso de las TIC en Colombia- estudio por demás necesario para pensar mi ejercicio docente en la actualidad y en un futuro- donde se estudian teniendo en cuenta datos históricos, la manera como la gobernanza en Internet puede llegar a influir en la calidad y la cobertura de la educación mediante las TIC, particularmente en Colombia. Esto es importante para mantenerse actualizado y para contribuir en la creación de conocimiento. En este punto es importante conocer si es posible crear más y mejores políticas públicas para la integración de las TIC en el contexto colombiano. Es necesario que como docentes propaguemos los derechos humanos, entre ellos el derecho a la educación, y que busquemos un empoderamiento de las TIC por parte de nuestros estudiantes y compañeros docentes.

Clavijo y Quintero (2012) realizaron una investigación en un programa de licenciatura en inglés como lengua extranjera en la ciudad de Bogotá. Su premisa es que para promover las competencias en lenguas extranjeras y la alfabetización digital por parte de los estudiantes, es fundamental repensar las prácticas pedagógicas de hoy. Los estudiantes están inmersos en un mundo en el que siempre están haciendo uso de elementos tecnológicos y claramente su entorno educativo no se puede quedar atrás. Es por esto que es un reto para los docentes el implementar de la mejor manera las TIC dentro del currículo educativo efectivamente. El principal aporte de este trabajo es la claridad en hacer énfasis en la diferencia de una clase presencial y una virtual al momento de la capacitación. Es necesario integrar los saberes lingüísticos y técnicos enmarcados en la enseñanza de una segunda lengua y es importante hacer de la comunicación un contenido escolar ya que las nuevas formas de interacción y de comunicación que se presentan son un constructo social, hacen parte de la cultura en la que estamos inmersos. Esto es importante en un aula de enseñanza de una segunda lengua ya que nos permite crear proyectos pedagógicos para interactuar con otros usuarios de la lengua sin importar si poseen esa lengua como lengua materna o como segunda lengua. Además, se puede tener en cuenta el uso de la hipermedia y del hipertexto como nuevas herramientas de comunicación que emiten y complementan el mensaje que se quiera dar.

Los trabajos citados anteriormente encontrados en el contexto colombiano son de ayuda para mi proyecto ya que me permiten conocer las políticas y contextos en los que se usan las TIC en la educación. Me dan a conocer el trabajo que se ha venido realizando desde el gobierno y los centros educativos en proyectos que implementen las TIC en su quehacer pedagógico diario. Esto permite conocer dónde estamos y hacia donde podemos llegar teniendo en cuenta los materiales y los conocimientos con los que ya contamos para conocer

los que nos hacen falta. Esto ayudará a alcanzar el objetivo a la hora de educar a la población colombiana mediante las TIC.

2.3 En la Pontificia Universidad Javeriana

Toro, Castellanos y Acuña (2013) realizaron una investigación a niños de un contexto educativo teniendo en cuenta su acercamiento y percepción con respecto a las TIC con su proceso de aprendizaje. A pesar de no estar enfocado en la enseñanza de una lengua, contiene algunas preguntas orientadoras que son pertinentes al momento de evaluar con los estudiantes la implementación de la capacitación por parte del tutor. Además, el recorrido histórico-político de la educación en relación con las TIC es un factor que tengo en cuenta al momento de estudiar, proponer y desarrollar nuevas herramientas buscando un cambio positivo en el proceso de enseñanza.

Barreto, Cárdenas y Mondragón (2011) hicieron un estudio de la incidencia de las TIC en un proceso de formación de profesionales. A pesar de ser puestas en práctica en otra disciplina, el proceso de implementación y evaluación de las mismas es de gran ayuda orientadora para realizar mi investigación. Así enriquecen directamente la metodología de este trabajo. Las preguntas para recolectar a información y la distribución de esta, considero que son una buena guía para analizar la información que recupere de la capacitación y los resultados después de la implementación de la misma. Algunos de los contenidos que se usaron durante la encuesta que realizaron en esta investigación pueden servir para la ayuda de mi recolección de información en lo referente a las categorías de estudio que fueron analizadas. Se habló de la relación que tenían los objetos de estudio con la tecnología, con los aparatos electrónicos de uso diario e institucional, de los navegadores preferidos, del tiempo

dedicado por día a interactuar con el celular y el computador, la incidencia de las TIC en las clases y de la necesidad de hacer uso de las mismas en el contexto en el que nos encontramos.

3. Marco teórico

A continuación, se expondrán los cuatro pilares teóricos sobre los que fundamento mi investigación. Están organizados del más general al más específico, con el fin de limitar y clasificar la información relevante para el desarrollo del trabajo.

3.1 TIC

Para la finalidad de mi proyecto de investigación tomaré en cuenta la definición de las TIC como herramientas que ayudan a mejorar la comunicación y a organizar y clasificar la información (Cabrero, 1998). Además de esto, hay que abordar las TIC como una unidad de herramientas que se complementan entre ellas, aunque muchas veces una contiene a otras. Es allí en donde se crean las diferentes categorías y distinciones entre las que son físicas e intangibles, las que son online - offline, las que funcionan en la nube y las que dependen de entornos específicos, así como las que nos permiten construir material o hacer uso de material ya creado. Para esto, definiré las TIC como todo recurso electrónico que permita la interacción y la comunicación entre culturas, junto con las aplicaciones y páginas web que se puedan desarrollar en estos dispositivos, ya que estas herramientas hacen parte de nuestro conocimiento en las TIC y son utilizadas por los estudiantes tanto como requisito universitario, como herramienta pedagógica al momento de dictar una clase de segunda lengua por cuenta propia. Además de lo indicado en este párrafo, se debe tener en cuenta el concepto de las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento). Esta investigación plantea el trabajo colaborativo y las TAC son útiles en la creación de este constructo en la investigación. Velasco plantea que “las TAC van más allá de aprender a utilizar las TIC y

nos permiten explorar estas herramientas tecnológicas al servicio del aprendizaje y de la adquisición de conocimiento.” (2017, p. 3).

Para contextualizar un poco más las TIC, tomaré en cuenta lo que propone Cabrero: “podemos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónada” (1998). De este tipo de conexiones nacen los espacios de interacción virtual. En estos, es posible acceder a un gran número de herramientas y facilidades electrónicas que hacen posible un proceso de comunicación muy similar al presencial. De hecho, en algunos casos es mucho más dinámico ya que permite compartir fotos, videos, canciones, softwares y aplicaciones en tiempo real sin necesidad de invertir en tiempo, espacio y movilidad.

Así mismo, Belloch plantea que las TIC “son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, ...)” (2013, p. 1). Adicional a esto, la autora plantea que las TIC cuentan con inmaterialidad, interactividad, interconexión, instantaneidad, altos parámetros de imagen y sonido, digitalización, sectores, innovación, automatización y diversidad. La base de todo esto es la comunicación y la información mediante el computador, o más específicamente, la internet. Esto teniendo en cuenta que hay aplicaciones *online* y *offline* que se adaptan a las diferentes necesidades, tiempos y espacios con los que cuentan los usuarios.

Las TIC hacen parte de una categoría fundamental en mi proyecto de investigación ya que es importante contar con un concepto claro y conciso de lo que ellas son para así poder

relacionarlas con otras categorías. Las TIC están inmersas hoy en día casi en todas las situaciones diarias porque el modo de comunicarnos e informarnos cada día evoluciona más y más. Además de esto, los dispositivos con que cuentan las familias en los hogares hacen que la forma de percibir, pensar y pasar el tiempo en la generación actual sea diferente a la que era hace algunos años. Esto influye en la rapidez con que enviamos un mensaje, la capacidad de divertirse sin necesidad de ir al parque o el estudiar sin necesidad de estar en la biblioteca o con un docente presencial. Asimismo, las habilidades que se pueden desarrollar y trabajar cuando se hace uso de las TIC son infinitas ya que se puede interactuar con gente de otros países, de cualquier cultura y con una gran variedad de conocimientos en distintas ramas y niveles que ayudan a complementar cualquier campo de estudio, así como el conocimiento propio puede ayudar a complementar la educación de otros.

3.2 TIC y Virtualidad

Las TIC hacen parte de un gran número de herramientas presentes en diferentes contextos como los son las comunicaciones, la medicina, la bibliotecología, etc. Para los fines de mi investigación, acerco las TIC y la virtualidad puesto que en este contexto se imparten las clases de inglés y es de donde los tutores tomamos recursos para desarrollar las tutorías. Los conceptos de las TIC y la virtualidad van muy de la mano ya que los dos se manejan en espacios digitales. Los tendré en cuenta para mi trabajo ya que es en ambientes virtuales donde las clases de inglés toman lugar en el instituto *Whatelse?* y es haciendo uso de las TIC como busco generar un cambio positivo en la experiencia de clase tanto de los tutores, como de los estudiantes. La capacidad de manejar estas herramientas en distintos contextos depende principalmente de la edad de las personas que lo usan.

Hoy por hoy vemos cómo los niños usan la tecnología con un alto nivel de efectividad, mientras que a muchos adultos les toma demasiado tiempo llevar a cabo la misma tarea. De ahí que “muchos padres piensan que sus hijos son virtuosos de las nuevas tecnologías, mientras que los expertos y el profesorado advierten que el uso cotidiano de la tecnología, que para los adolescentes, en su condición de nativos digitales, forma parte de su vida desde que nacieron- no comporta ni de lejos su dominio.” (Domínguez Fernández, G., Jaén Martínez, A., & Ceballos García, M. J. 2017. p. 195).

Ante este panorama es necesario que tanto la sociedad, como la educación empiece a pensarse de una manera diferente. No es lo mismo enseñar actualmente, a lo que lo era hace 20 o 50 años. Las formas de vida, el conocimiento, las metodologías y hasta las estructuras físicas han cambiado. Es por ello que “es necesaria una nueva gestión del trabajo de forma cooperativa por tareas o proyectos, que desarrolle todas las competencias y dé como resultado producciones realizadas o elaboradas por los propios alumnos donde intervengan las nuevas tecnologías.” (Domínguez Fernández, G., Jaén Martínez, A., & Ceballos García, M. J. 2017. p. 198). El mundo está evolucionando, las herramientas que se usaban ya no requieren un espacio, temporalidad y un contexto en específico. En la virtualidad estas pueden ser guardadas para más tarde, modificadas a conveniencia y no necesitan de dos personas “conectadas” al tiempo para transmitir el mensaje.

3.3 Tutores en la Enseñanza Virtual

La enseñanza virtual es una modalidad que ha tomado fuerza gracias a los dinámicos avances de la tecnología en nuestro quehacer diario y, claramente, el ámbito educativo no se puede quedar atrás. En estos espacios de aprendizaje virtual resulta necesaria la presencia de

un tutor para que acompañe y guíe al estudiante durante su proceso que es mucho más autónomo que en los cursos presenciales.

En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que se hacen necesarios los apoyos proporcionados por los tutores a ese aprendizaje individual. (...) Cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela, y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías. Se define el rol de tutor como el apoyo temporal que brinda a los alumnos para permitir, en un espacio real o virtual, que éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje, más allá de la competencia corriente de habilidades que poseen y con las cuales ingresan en la situación de enseñanza. (Pagano, 2007, p. 3)

Es así como un tutor debe velar por motivar al estudiante a conocer y mantener su rol en este método de aprendizaje, debe enseñar al estudiante a organizar y llevar autónomamente su curso sin dejar al lado su asesoría y conocimiento frente a la lengua, debe conocer de herramientas virtuales y el buen uso de ellas y debe tener excelentes habilidades comunicativas. En el instituto *Whatelse?* esto es de vital importancia ya que la mayoría de los usuarios son adultos que están acostumbrados a otras dinámicas de enseñanza y que muchas veces no se sienten a gusto con dinámicas diferentes, especialmente si hay un computador de por medio.

Si unificamos los dos conceptos anteriores en un solo contexto, podemos decir que “en una experiencia de formación en un entorno virtual de aprendizaje, el tutor debe transitar desde el rol de transmisor de conocimiento al de facilitador del aprendizaje; promoviendo y

orientando dicho aprendizaje, el cual se logra a través de la co-construcción, producto del desarrollo individual y la interacción social.” (Silva y Astudillo, 2013, p. 89). Esto implica que el tutor visto como docente debe tener habilidades sociales, pedagógicas y técnicas que deben estar al servicio del estudiante en cada sesión.

En este punto, el tutor no sólo se encarga de lo relacionado a la L2, en este caso la enseñanza del inglés se debe encargar de procesos externos a la lengua como lo son el acompañamiento y la motivación a los estudiantes para que no abandonen el curso, orientar a los estudiantes en los niveles y lecciones que la plataforma contiene, enviar otras herramientas virtuales como sugerencia para complementar su proceso de aprendizaje. Hay muchas ocasiones en las que los tutores se ven frente a adultos mayores que no tienen mucho conocimiento de tecnología y deben buscar solución a problemas de audio, sonido, conectividad y otros elementos llanamente relacionados con soporte técnico.

3.4 Capacitación Docente

Al iniciar un trabajo o una tarea, y en el desarrollo profesional, es importante que las personas pasen por un proceso de capacitación. En el ámbito de la docencia es fundamental marcar la diferencia entre un programa de formación docente y un programa de capacitación docente.

Entendemos por formación, el proceso permanente de adquisición, estructuración y reestructuración de conductas (conocimientos, habilidades, valores) para el desempeño de una determinada función; en este caso, la docente. Tradicionalmente, se otorgó el monopolio de la misma a la formación inicial. (...) En tal sentido, las instituciones educativas mismas donde el docente se inserta a trabajar se constituyen también en formadoras, modelando sus formas de pensar, percibir y actuar,

garantizando la regularidad de las prácticas y su continuidad a través del tiempo. (De Lella, 1999, p. 21)

En la formación docente podemos ver un proceso continuo y largo que se va formando en distintos contextos. El paso por una universidad o cualquier otra academia desarrolla ciertos rasgos de un docente, que luego serán afianzados en el ambiente laboral, pero que siempre están en continuo desarrollo y uso.

Por otro lado, un programa de capacitación docente es

Toda actividad realizada en una organización respondiendo a sus necesidades, buscando mejorar la actitud, el conocimiento, las habilidades o conductas de su equipo de trabajo. (...) Para los docentes, instructores y maestros no es suficiente que se haya concluido la formación universitaria, sino que es necesario actualizarse y participar en programas de capacitación que les permita mantenerse al día en cuanto a los enfoques educativos, metodológicos y didácticos, los avances científicos y las tecnologías pedagógicas. (Vázquez, 2017).

Este programa propone un trabajo a más corto plazo y no es para desarrollar actitudes y aptitudes de un docente, sino para actualizar ya sea afianzando las mismas en el quehacer diario del docente en relación a los objetivos pedagógicos de la institución. Por otro lado, también busca trabajar algunas de estas actitudes y aptitudes que no ayudan diariamente al docente ya sea por el perfil que tienen o por las necesidades que tengan los estudiantes,

Para los fines de mi investigación el modelo de preparación que tendré en cuenta es el de la capacitación. El instituto *Whatelse?* exige a todos los tutores experiencia en educación ya sea como graduados en programas de licenciatura en lenguas extranjeras o estudiantes a

punto de culminar sus estudios en licenciaturas afines. Este factor es fundamental ya que la formación docente está previamente establecida según la institución académica a la que cada uno pertenece. Lo que se busca en esta capacitación es definir conceptos y herramientas que se pueden usar durante las clases entre *Whatelse?* y los tutores para que la experiencia pedagógica de los usuarios sea lo más satisfactoria posible. Claramente, el proceso de formación al que cada tutor ha sido expuesto va a influir en la forma en la que este desarrolla su clase; sin embargo, es importante que todos luchen por conseguir los mismos objetivos previamente acordados.

4. Marco metodológico

La recolección de datos de la investigación requiere de un dedicado proceso en el que se integren técnicas y procedimientos implícitos para ordenar y estudiar los diferentes fenómenos que hacen parte del trabajo. Con esto se espera que el nivel de confiabilidad y validez en el análisis de los datos sea óptimo y provechoso buscando el mayor grado de objetividad. El siguiente marco metodológico busca llevar a una recolección y una evaluación de manera estructurada de los datos recogidos para lograr los objetivos propuestos.

4.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de corte cualitativo y descriptivo ya que se busca comprender la realidad comprendida por los participantes (Flores y Jiménez, 1999, p.1). Además, existe un interés por parte de la investigadora y del instituto *Whatelse?* Por lo tanto, el proceso y el resultado de la investigación son comunicados a las dos partes. Es una investigación de corte descriptivo (Flores y Jiménez, 1999, p.1) ya que busca dar información sobre la propuesta, aplicación y evaluación de un plan de capacitación para tutores virtuales de inglés con enfoque en las TIC. Estos datos darán razón si se mejoró la experiencia de los usuarios frente

al aprendizaje de la lengua, o no. En relación con la incidencia en el aprendizaje de los estudiantes después de aplicarse la capacitación mediante una encuesta a los tutores y a los estudiantes al final de la implementación de los contenidos expuestos en la capacitación. Para ello, es importante partir de la experiencia de los tutores durante las clases, información que se tomó de la primera encuesta a los tutores (ver anexo 2)

4.2 Diseño

El diseño de este proyecto es investigación-acción (Vidal y Rivera, 2007) ya que vincula el estudio de un problema en el contexto de las tutorías virtuales en *Whatelse?* con un programa, o capacitación, para buscar un conocimiento y un cambio por parte de su equipo de tutores. La insatisfacción por parte de algunos estudiantes, tutores y coordinadores en distintos campos fue lo que me llevó a buscar una solución que fuera capaz de abarcar la mayor parte de las cosas. Luego de integrar todas las necesidades que se encuentran en los participantes, propongo una capacitación a los tutores como una opción para ayudar a resolver algunos de los conflictos internos con los que cuenta el grupo de tutorías virtuales. Una vez escogido el núcleo de la capacitación (TIC), se procede a aplicarla y a evaluarla. Con esto, se espera crear un cambio marcado por la integración de necesidades que beneficien a las partes involucradas.

4.3 Participantes

La población que tendré en cuenta son los tutores virtuales del instituto *Whatelse?*, los estudiantes de las tutorías y las coordinadoras del departamento académico-online. El número de estudiantes es muy extenso para tomarlos a todos como participantes; así que, se seleccionan las personas que más tutorías tomen en el mes de implementación. Una vez tenga la lista de estas personas, se ordenarán alfabéticamente. Se busca el nivel de los estudiantes y

se toman los tres primeros de cada nivel. Por otra parte, se tiene en cuenta todo el grupo de tutores que está integrado por nueve (9) personas. En el grupo de tutores virtuales hay un tutor holandés y uno inglés. Por otro lado, contaré con la participación y el apoyo de las dos coordinadoras académicas encargadas de los tutores virtuales.

4.4 Instrumentos de recolección de la información

Para dar respuesta a los objetivos de mi trabajo de investigación tuve en cuenta los siguientes instrumentos:

4.4.1 Encuesta

La encuesta (Abascal & Esteban, 2005) es tomada como una técnica de recolección de datos que cuenta con un grupo de preguntas objetivas, coherentes y articuladas para que puedan ser analizadas mediante métodos cuantitativos, arrojando datos confiables de la población. Esta encuesta precisó consentimiento informado de participación y claridad al desarrollar la misma, pues “las preguntas del cuestionario pueden versar sobre cuestiones concretas o hechos objetivos, sobre intenciones, opiniones, nivel de información, actividades, aspiraciones, motivos o razones, etc.” (Babbie,1988).

Adicionalmente, al finalizar la capacitación realicé una encuesta de satisfacción (Vavra, 2003) que se emplea para llevar un proceso de observación frente al recibimiento de los estudiantes frente a las clases y sus tutores y para identificar los problemas habituales, o potenciales, que se puedan generar en el desarrollo de las tutorías. En las encuestas hice uso e preguntas abiertas y de selección múltiple.

4.4.2 Análisis de documentos

El análisis de documentos se presentó ya que se analizan cinco (5) columnas de las planeaciones de clase que realizan los tutores en formato Excel desde el 1 de agosto hasta el 15 de agosto del 2018 (ver anexo 3). En las planeaciones se observa el nivel del estudiante, según el MCER, el tema de la clase, la descripción de la misma, los enlaces a utilizar durante la clase y las habilidades o sub-habilidades que se trabajaran con el estudiante.

4.4.3 Entrevista

La entrevista (Ibáñez Peinado, 2013, p. 23) como instrumento de medida fue tomada de manera cualitativo, y es uno de los instrumentos más utilizados para registrar cualquier tipo de información. La entrevista oral es un acto en el que el entrevistador formula al entrevistado unas preguntas que previamente constan en un guion preparado de acuerdo con los fines perseguidos. En este caso se realizó una entrevista estructurada (ver anexo 6) de manera presencial en las instalaciones del instituto a las coordinadoras virtuales para conocer las necesidades de los tutores.

3.4.1 Observación / Toma de notas

La observación y la toma de notas se realizaron al momento de desarrollar la capacitación. A medida que se presentaban situaciones o que observaba algo en la capacitación, yo tomaba nota de los hechos que se presentaban con el fin de recolectar información que me ayudara a notar las dinámicas presentadas durante y la capacitación y que me ayudara a concluir si cumplí mis objetivos. Con la observación “se observa la experiencia de forma directa. No se requiere la colaboración activa del objetivo. Puede obtenerse información suficientemente detallada. Puede, en ocasiones, ser más válida que una información verbal. Se obtiene información y situaciones que no es posible obtener a través de otros instrumentos (Ibáñez

Peinado, 2013, p. 34). Por otro lado, la toma de notas es un instrumento de vital importancia para abordar las conclusiones ya que “Las notas de campo deben incluir descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, tanto como las acciones, sentimientos, intuiciones o hipótesis de trabajo del observador. (...) En resumen, las notas de campo procuran registrar en el papel todo lo que se puede recordar sobre la observación. Una buena regla establece que, si no está escrito, no sucedió nunca.” (Taylor y Bogdan.1987. p. 17).

5. Recolección y análisis de los datos

El análisis de los datos lo podemos agrupar en tres grandes que son: la sustentación del problema, la planeación y ejecución de la capacitación y, finalmente, la evaluación de la capacitación.

5.1 Sustentación del problema

La primera sección es el análisis que desarrollé para reconocer y sustentar el problema. En esta tuve en cuenta una encuesta de corte virtual que fue enviada por correo electrónico con un enlace de acceso. La encuesta es realizada a los tutores virtuales (ver anexo 1) para conocer su relación con las TIC, el uso que le dan a estas, la incidencia de estas en las clases según su percepción y su experiencia con las mismas. Los resultados de esta encuesta (ver anexo 2) los diagramé en diagramas de tortas y de barras para su análisis cuantitativo y para la lectura de los porcentajes de las respuestas.

Seguidamente, analicé las planeaciones de clase (ver anexo 3) que realizan los tutores y las respuestas de una encuesta de satisfacción virtual (ver anexo 5) que es enviada por el tutor a cada estudiante al final de la clase. Esta encuesta es un instrumento institucional diseñada por las coordinadoras virtuales de *Whatelse?* a los estudiantes de cada mes en el que cada tutor debe tener registradas al menos 10 respuestas. Tuve en cuenta las opiniones de los

estudiantes del mes de agosto del 2018. Finalmente, realicé una entrevista presencial (ver anexo 6) en las instalaciones de *Whatelse?* con las dos coordinadoras del área académica-virtual.

Esta información sirvió de ayuda para sustentar e identificar el problema que sostiene una carencia de capacitación en recursos electrónicos a los tutores virtuales para el desarrollo de las clases. Así mismo, me fue posible identificar necesidades de los estudiantes y de los tutores a la hora de desarrollar la clase, como lo son la falta de uso, y el desconocimiento, de herramientas virtuales y la forma en que de dejan las notas de clase para tener en cuenta el proceso del estudiante (esta información se encuentra más detalladamente en la sección del planteamiento del problema). Por otro lado, las respuestas abiertas de la encuesta final fueron de gran ayuda para formular conclusiones y mejoras para una posible futura capacitación de tutores virtuales en TIC.

5.2 Planeación y ejecución de la capacitación

Una vez analicé los datos y las necesidades más urgentes de los tutores y de los estudiantes con relación a su proceso de aprendizaje y acercamiento al inglés con el uso de las TIC, procedí a elaborar la capacitación para ser ejecutada en una sola sesión. Como material base para desarrollar la capacitación, diseñé una página web en Wix (se puede visitar en <https://20nsalamanca.wixsite.com/monsite>) que se divide en seis partes. A continuación, se pueden ver las seis pestañas de la página web desde la página de inicio:



Our Academic Department

Ariana Cuellar
teacher@whatelse.education
Academic Director
B2B Project Manager

Página de inicio Wix de capacitación

La primera pestaña de la página web que creé muestra el organigrama del departamento académico. La idea era presentar el departamento en su totalidad con sus directores, coordinadores, coaches y tutores. Además, indicar el conducto regular que se debe seguir frente a cualquier situación que se presente. En la última parte, hay un espacio para que los tutores inscriban a los estudiantes que asistirán a los eventos organizados *Whatelse?*.

La siguiente pestaña es sobre el autocuidado al momento de utilizar el computador. Hay una breve introducción a la importancia de cuidar de la salud y la postura en el trabajo y muestra algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta cuando se usa el computador. Este apartado cuenta con un video de *YouTube* en el que se explica detalladamente el proceso para realizar pausas activas.

La tercera pestaña de la página web está destinada a la toma de notas que dejan los tutores en la planeación de las clases. Allí se encuentra una breve introducción a la importancia para las coordinadoras y para los demás tutores de las notas que se dejan en la planeación de las clases. Para tomar “buenas notas” propongo resolver en las notas una serie de preguntas que

toman los aspectos básicos de las clases como lo son los objetivos, las mejoras del estudiante y las tareas a desarrollar para la siguiente clase.

La cuarta pestaña indica el proceso para realizar el pago oportuno de la cuenta de cobro de cada tutor. Allí se encuentra la información que mes a mes envían las coordinadoras, por lo que es el único lugar donde se encuentra información en español con sus respectivas fechas y documentos para descargar.

La siguiente pestaña es de trabajo colaborativo. Este es de vital importancia ya que sería de gran ayuda fortalecer el grupo de tutores en su comunicación y en la calidad de las clases. En este apartado se busca que el tutor entre como un invitado a una cuenta de *Schoology* que he creado especialmente para *Whatelse?* y que comparta y haga uso del material que se encuentra allí. Esta es, además, una oportunidad para la cooperación y para sugerir cambios en el material de los compañeros.

En la última pestaña se encuentra una recopilación de herramientas virtuales que pueden ser utilizadas durante las clases de inglés. Tomé la decisión de clasificar las herramientas de acuerdo a la habilidad que se busca desarrollar. Adicional a esta clasificación, hay algunas habilidades que están divididas en “recursos para el docente” y “recursos para el estudiante” ya que hay algunas que son para que el docente use con su estudiante durante la clase, o para que se informe en algún tema, y las otras son para que el estudiante explore por su cuenta sin necesidad de tener al profesor como guía. Al final del apartado, se encuentran herramientas para presentar la clase de manera audiovisual y para crear juegos que ayuden a practicar o evaluar el tema en cuestión.

A continuación, está el plan que clase que diseñe para la desarrollar la capacitación. Las actividades anexas que realicé durante la misma se encuentran en el anexo 9:

INSTITUTION: *Whatelse?*

Intern's name: Natalia Salamanca Bolaños	Date: 01.04.2019	Allocated time: 4 hours
Topic of the lesson:	TICs training for Whatelse tutors	
Goals:		
<ul style="list-style-type: none"> - <i>To make tutors aware of the organization of the academic department.</i> - <i>To present a group of tools and virtual spaces that can be used in situations with specific teaching objectives.</i> - <i>To suggest important aspects to consider as teachers when planning, executing and evaluating an English class.</i> 		
Key words: <i>TICs, tutors, students, team, copyrights</i>		
Materials/equipment: <i>TV, cellphones, internet, computer, Kahoot game, Página web webpage, Schoology classroom and</i>		

INSTRUCTIONAL PROCEDURES		
Lesson stages	Interaction	Time
Warm-up activity: <i>Playing a Plickers game with five basic questions about the company and about English teaching</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>15 min.</i>
Questions time: <i>Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor's classes. The questions can be asked to the coordinators as well to ensure the validity of the answers. This is also the perfect time for the coordinators to add important information.</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

Aims: <i>Inform the participants about the aims of the training and what I expect them to learn by the end of the lesson. Warn the tutors that there will be a questions session after each tab, so if they have any questions, they should write them down and ask when Natalia informs.</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>
--	-------------------------	---------------

Teaching procedures (lesson core):		
FIRST TAB: HOME <i>Open the webpage created on PÁGINA WEB (https://20nsalamanca.página_website.com/monsite) and explain the organization chart of the company. In this chart the tutors can better understand the academic department and each person has the email contact.</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>10 min.</i>
<i>Explain the "upcoming events" part on the webpage, so the coordinators and the tutors know how to register people and the coordinators know how many people they expect to attend the event.</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>10 min.</i>
Question time: <i>Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor classes. The questions can be asked to the</i>	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

coordinators as well. This is also the perfect time for the coordinators to add important information. If they do not have any question, continue onto the next part.		
--	--	--

SECOND TAB: WORK WELFARE Go over the “Work welfare” tab with the introduction and explain the basics to take care of our health at using the computer. After explaining, develop a 10-minute active pause with the academic team based on the information taken from https://blog.segurossura.com.co/articulo/salud/ejercicios-recomendados-pausas . In that tab there is a video explaining how to do it in case they want to watch it later (https://www.youtube.com/watch?v=o6v3t3xjV54).	<i>Natalia - tutors</i>	<i>20 min.</i>
Question time: Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor classes. The questions can be asked to the coordinators as well. This is also the perfect time for the coordinators to add important information. If they do not have any question, continue onto the next part.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

THIRD TAB: NOTES Review the importance of having complete notes and explain the definition of a “good note”. Then, review how to create them asking some questions to the tutors. While they answer the questions, they can start creating notes. Give each tutor a worksheet with 5 notes so that they say if that is a good note and why. If it is not, create an alternative to it.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>15 min.</i>
Provide each tutor group of cards with sentences for them to organize the cards and create a “good note”. If they do not use one card, they should explain the reason and provide a better way to create the idea. The sentences are some real comments taken from the lesson plan.	<i>Tutors - tutors</i>	<i>15 min.</i>
Questions time: Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor classes. The questions can be asked to the coordinators as well. This is also the perfect time for the coordinators to add important information. If they do not have any question, continue onto the next part.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

FOURTH TAB: COLLABORATIVE WORK In the “collaborative work” tab explain the tutors the way to create an account in the virtual classroom Schoology (https://app.schoology.com/register.php?type=student) and to be part of the group. Explain the importance of supporting each other as teachers and as a team.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>10 min.</i>
Each tutor should take his/her cellphone and create an account, so we all are ready to start using the virtual classroom. Explain to them how to navigate through the folders on the main screen, so they can follow my instructions while they navigate on their devices. Show them how to	<i>Tutors</i>	<i>20 min.</i>

update a document in the collaborative section and how to find the information.		
Explain the importance of the copyright in our daily basics. Watch a short video about copyright and the importance of respecting it. The video will be played once and it is 1:13 long. http://www.youtube.com/watch?v=IpsPhEaFlko	<i>Video - tutors</i>	<i>5 min.</i>
Questions time: Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor classes. The questions can be asked to the coordinators as well. This is also the perfect time for the coordinators to add important information. If you do not have any question, continue onto the next part.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

FIFTH TAB: USEFUL LINKS Provide a brief introduction of what they will find in this tab. Then, divide the tutors in pairs to plan a class making emphasis on one specific skill. They should review the links that are specified on the web page to that skill. They should update the class on the Schoology webpage and present us what they have created. The idea is to be the “experts” on that skill and to give the others special information found on the pages they visited.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>20 min.</i>
Each pair explains the others the way they would develop a class using the links they checked. In addition, they should provide relevant information that can help us use such links, interesting findings.	<i>Tutors - tutors</i>	<i>20 min.</i>
Show them the last links with a general review of each one and with a brief explanation of them.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>15 min.</i>
Questions time: Open a space for questions and comments or experiences regarding the tutor classes. The questions can be asked to the coordinators as well. This is also the perfect time for the coordinators to add important information. If they do not have any question, continue onto the next part.	<i>Natalia - tutors</i>	<i>5 min.</i>

Assessment: Play a Kahoot game to reinforce the information provided and to check that everything is clear for the tutors (https://create.kahoot.it/share/tics-training/3189ebb8-cd6b-4434-a2f6-77dbc149af38)	<i>Tutors- tutors</i>	<i>15 min.</i>
If some complicated topic take place during the workshop, ask some questions to check on comprehension. The coordinators can also ask questions, if they have, to make sure of the topics, statements and comments they consider crucial for the tutors to know.	<i>Natalia - tutors - coordinators</i>	<i>10 min.</i>

Closure: Ask the students to fill out a brief survey to provide Natalia feedback on the training. (https://forms.gle/yJQiiMDDPBAD4HBf7)	<i>tutors</i>	<i>10 min.</i>
--	---------------	----------------

Para recolectar los datos durante a capacitación, hice uso de la toma de notas (Taylor y Bogdan,1987) mediante la observación participante (Ibáñez Peinado, 2013). Estas fueron tomadas a medida que la capacitación tomaba lugar ya que tuve un rol de observador participante. Lo anterior ya que fui la encargada de desarrollar la capacitación y al mismo tiempo, estuve pendiente de observar y tomar notas sobre las situaciones que se llevaron a cabo en relación con los asistentes a la capacitación. Las notas se basan en la actitud de los integrantes, las preguntas que surgen y las respuestas que ellos mismos proponen frente a los interrogantes de los demás tutores o que las coordinadoras proponen.

5.3 Evaluación de la capacitación

Para evaluar la capacitación tuve en cuenta los datos recolectados en la encuesta de satisfacción (ver anexo 5) al final de la capacitación que fue aplicada en los asistentes a la misma. En un lapso de quince días los tutores debían implementar las nuevas herramientas y consejos dados durante la capacitación. A los quince días los tutores llenaron nuevamente una encuesta (ver anexo 12) para conocer su experiencia al aplicar lo aprendido en la capacitación.

6. Resultados

6.1 Sustentación del problema

En la primera parte de la investigación, encontré que los tutores presentan dificultades al momento de trabajar actividades de lectura y escritura y pedían un taller con participación activa por parte de los tutores para compartir sus materiales y saberes. Con la entrevista que realicé a las coordinadoras virtuales (ver anexo 7), pudimos discutir varios puntos clave para la capacitación. Primeramente, encontré la necesidad de informar acerca de la importancia del auto cuidado al trabajar en el computador, especialmente para los tutores que tienen más de

diez (10) horas de trabajo diarias. Tomé en cuenta aspectos como la postura física, la posición del escritorio, la silla y el computador, la luz y una coordinadora informo que hay unos colores con los que es mejor vestirse para que no cansen tanto los ojos al momento de verse reflejados en la pantalla. Adicionalmente, hice énfasis en la importancia de tomar buenas notas en la planeación de las clases. Estas notas son dejadas por los tutores al final de cada tutoría con el fin de informar al equipo las dinámicas que tuvieron lugar en la clase. Las coordinadoras se manifestaron inconformes con algunas notas ya que no daban información suficiente para responder a un reclamo por parte del estudiante, ni daban conocimiento del proceso del estudiante. Otro punto que traté fue la necesidad de crear un espacio virtual para compartir y usar material. Las coordinadoras buscaban que los tutores compartieran sus materiales con todos, como fuente rica y actualizada, para ayudarse entre todos con las clases.

Del mismo modo, en la encuesta realizada a los tutores, ellos afirmaron que una capacitación en las TIC sería de gran utilidad para compartir, entender y organizar los espacios virtuales que podemos usar como docentes al momento de enseñar una segunda lengua (ver anexo 2). Además, es importante hacer el vínculo y contar con las herramientas y conocimientos necesarios para desarrollar una clase exitosa, aunque se presenten problemas técnicos con la cámara, elementos que también se tendrán en cuenta en la capacitación. Los tutores quieren conocer otras formas de enseñanza; por ejemplo, uno afirmó que le gustaría aprender a enseñar gramática sin necesidad de usar tanto el chat ya que las clases se tienden tediosas tanto para el docente como para el alumno. Con lo anterior, se busca que los estudiantes sean más activos y cumplan con el requisito de las clases de manera apropiada ya que hay muchos que no son constantes en estas y por eso su proceso de aprendizaje toma un más tiempo.

6.2 Planeación y ejecución de la capacitación

A la capacitación asistieron cinco (5) tutores y las dos (2) coordinadoras virtuales. Uno de los tutores se encontraba en su día de inducción, así que en la mañana recibió toda la información de su labor como tutor con las coordinadoras y cerró su día con la capacitación en las TIC. Durante la capacitación se vio una gran acogida por parte de los tutores y las coordinadoras. Al momento de realizar la primera actividad con Plickers, se escucharon comentarios como “uy, lo que hace el siglo XXI” o “no tenía ni idea que existía algo como esto. Por razones de tiempo tuve que reducir este apartado y dar toda la información en menos de cinco (5) minutos. En el siguiente apartado se me presentó la misma situación. Para esto se habían estipulado veinticinco (25) minutos, pero no tuve tiempo de hacer la pausa activa. En 5 minutos expliqué información básica e hice los movimientos. Además, los invité a revisar el video, que se encuentra en el mismo apartado, en su casa para aprender a hacer la pausa activa con mayor tiempo.

La parte dedicada a la toma de notas tomó más tiempo del planeado ya que las coordinadoras querían hacer comentarios referentes a las clases y a los casos que tienen día a día con los estudiantes. Tuve que pedirles en varias ocasiones que por favor cerráramos el tema para poder continuar con la siguiente parte de la actividad. Esta parte fue de gran ayuda para todos los tutores ya que la coordinación académica consideraba que la toma de notas es uno de los aspectos en los que más deben trabajar los tutores. La actividad de revisar si las notas eran pertinentes o no, tanto como para coordinación como para el grupo de tutores, fue muy interesante ya que tomé ejemplos textuales de notas que se han subido a la plataforma en las planeaciones de la clase. Fue muy interesante ver que en la primera ocasión en la que las coordinadoras dijeron que esta era una mala nota, uno de los tutores se puso de pie y defendió lo que había escrito. Personalmente, no esperaba que esto pasara y frente a esta situación se

abrió un debate ya que las coordinadoras seguían diciendo que no era válida. Como mediadora de la situación, les pregunté a las coordinadoras cómo podíamos mejorar la nota y entre todos los que estábamos allí le agregamos información a la nota para hacerla más completa. Después de esto, cada vez que una coordinadora decía que la nota estaba mal, el tutor que la había escrito se ponía en desacuerdo y empezaba a argumentar la relevancia de su nota.

En el apartado de trabajo colaborativo se encontró que muchos de los asistentes ya conocían el salón virtual *Schoology*, pero que no la usaban para guardar su material docente. Por cuestiones de tiempo no fue posible crearle una cuenta a cada tutor y agregarlo al salón virtual, así que les expliqué la ruta de acceso y lo hice desde el computador. Las más interesadas en esta parte de la capacitación fueron las coordinadoras ya que ellas buscaban un espacio para organizar todo el material de uso de tutores, especialmente para las evaluaciones de revisión que tienen algunos estudiantes.

Para la última parte, yo esperaba realizar un taller de una hora para explorar los recursos por parejas. Sin embargo, dispuse de veinte (20) minutos para brindar la información. No fue posible realizar el taller, así que abrí algunos enlaces al azar para que ellos vieran el contenido de estos. En esta parte de la capacitación hubo una participación muy activa de los tutores y las coordinadoras. Conforme iba abriendo herramientas, ellos empezaron a hacer asociaciones de temas que podían usar con ciertos estudiantes ya que se ajustan a sus contextos. Por ejemplo, estábamos revisando una página para escuchar el inglés en sus diferentes variantes y una tutora dijo que iba a utilizar en su siguiente clase con un estudiante X ya que sus superiores en la compañía son hindús y él asegura que no les entiende muy bien cuando ellos le hablan.

6.3 Evaluación de la capacitación

Al finalizar la capacitación realicé una encuesta (ver anexo 12) en la que encontré que el índice de satisfacción por parte de los asistentes fue muy bueno. Cinco (5) personas la calificaron con 5/5 y dos (2) personas la calificaron con 4/5. Uno de los elementos que más resaltaron fue el haber aprendido nuevas herramientas y nuevo material para hacer sus clases más fáciles, didácticas y entretenidas. Además, algunos de ellos manifiestan haber aprendido a estructuras las notas que se deben subir en la planeación de las clases. Los comentarios (ver anexo 13) que dieron los participantes de la capacitación fueron en su gran mayoría agradecimientos por compartir las herramientas ya que son útiles para las clases, me felicitaron por el trabajo y uno expuso que no le había quedado muy clara la relación entre el organigrama y las herramientas brindadas para las clases.

Para la empresa fue de gran provecho la capacitación primeramente ya que recibí una llamada de una de las coordinadoras solicitando acceso para agregar contenidos y editar en la sesión de *Schoology*. Ella creía que no la podía modificar, pero hice énfasis en es necesario usar las herramientas e implementarlas en su quehacer diario. Adicionalmente, el viernes 12 de marzo, una semana después de la capacitación, mi coordinadora me llamó para pedirme el favor de repetir la capacitación con dos tutores que no asistieron a la primera y con un nuevo tutor que contrataron. La directora académica de *Whatelse?* pidió capacitar a todos los tutores ya que se estaba empezando a notar un cambio en las encuestas de satisfacción por parte de los estudiantes. En ellas, se quejaban de la metodología de los dos tutores que no asistieron y felicitaban al resto. La directora y las coordinadoras le dieron el crédito de eso a la capacitación y se realizó el miércoles 17 de abril vía Skype.

La segunda capacitación tuvo una duración de dos horas y media. El enfoque de este día fue diferente ya que se esperaba un énfasis en las herramientas virtuales para implementar en las clases. En esta capacitación retomé la estructuración de las notas y se realizó el taller completo de TICs por habilidades. Cada tutor tuvo la posibilidad de crear su propia clase con material tomado de la Página web y de exponerlo frente a los demás. Al final de la capacitación me agradecieron nuevamente las coordinadoras por el apoyo y por compartir las herramientas, los tutores tuvieron también una gran acogida de las temáticas vistas. Una de las coordinadoras me pidió ayuda para usar *Kahoot* por ella misma, como estudiante, para mejorar su nivel de inglés con los juegos y temas que ya están allí creados y compartidos a todo público.

El domingo 14 de abril se realizó una encuesta (ver anexo 12) a los tutores para conocer su opinión frente a la puesta en práctica de lo dicho en la capacitación. Ellos definieron la Página web como una excelente página, bien organizada, dinámica y completa con herramientas para mejorar la labor docente y la experiencia de los estudiantes. Se encontró también que han utilizado más herramientas para trabajar la escucha y la lectura de los estudiantes, además del uso de “*Kahoot*” como herramienta pedagógica para verificar conceptos. Como consecuencia de la capacitación, los tutores aseguran un cambio en la planeación de la clase, ya que son más conscientes del tema y de los materiales que van a usar, y del desarrollo de las clases porque son más dinámicas y agradables. Además, se ve un cambio en la disposición del estudiante frente a la clase y su motivación para aprender inglés.

Por otro lado, los tutores aseguran ser más cuidadosos con ellos mismos al momento de trabajar en el computador; afirman también que su retroalimentación al final de la clase es más completa, que son más conscientes de su interacción con los estudiantes y de su rol como

tutor y que hay mayor dinamismo en las clases. Esto hace que sus clases sean más diversas y pedagógicas. Lastimosamente, ningún tutor ha compartido material en *Schoology* ya algunos aseguran que no tienen material de su autoría, otros lo están creando y otros no tienen ningún interés en hacerlo. Finalmente, ellos sugirieron crear códigos para las diferentes actividades para evitar repetirlas con diferentes tutores.

En este punto me gustaría comentar que por cuestiones de tiempo no me fue posible realizar la encuesta a los estudiantes. Esta buscaba evaluar el impacto que tenían las tutorías en las que se hacía uso de las TIC en su proceso de aprendizaje del inglés. Sin embargo, me fue posible concluir este impacto de los comentarios de los tutores ya que ellos son también parte activa de la tutoría virtual.

7. Conclusiones

El objetivo general de esta investigación fue el de proponer, aplicar y evaluar una capacitación para tutores virtuales de inglés con enfoque en TIC para mejorar la experiencia de los usuarios frente al aprendizaje de la lengua. Con lo anterior, puedo afirmar que satisfactoriamente pude cumplir a cabalidad el objetivo principal a pesar de las limitaciones que se presentaron durante la recolección, desarrollo y evaluación de la investigación. Sin embargo, es necesario aclarar que no fue posible conocer el impacto que tienen las clases en las que se utilizan las TIC en los estudiantes, que era uno de mis objetivos específicos.

Adicional a lo anterior, evidencié que la capacitación es un espacio para compartir y manifestar las opiniones y las vivencias de los tutores en su quehacer diario como docentes. Es un espacio que le da voz a los asistentes para crear acuerdos y construir conocimiento. Además de esto, en la capacitación se evidencio que no hay una actitud o un comentario

correcto, o incorrecto, frente a una clase o a una interacción, pues estas dependen del contexto y de la forma en que las personas se comunican. Tal como sucedió en la capacitación al momento de desarrollar la pestaña de la toma de notas, el debate que se presentó donde cada tutor sustentaba el porqué de sus notas y entre todos buscábamos una forma más completa para reescribir el comentario de la clase.

Otro aspecto a concluir es que durante la capacitación evidenciamos la importancia de abrir espacios para socializar las clases y las dinámicas que toman lugar en ellas. Estos espacios nos ayudan a unificarnos más como grupo y a tener los mismos parámetros y objetivos. Esto se pudo ver durante toda la capacitación ya que hubo muchos conceptos que no todos tenían claros: razón por la cual, estaban dando información incorrecta a los estudiantes y no hacían un seguimiento juicioso al proceso de aprendizaje de los estudiantes.

8. Limitaciones

Una de las limitaciones fue el cambio de tutores entre el año 2018 y el 2019. Para el inicio del año 2019 se contrató un nuevo grupo de tutores. Así que, éramos 3 del grupo anterior (que estaba conformado por 9 tutores) y entraron 4 nuevos. Este cambio de tutores significó una población diferente, pero a pesar de eso, las necesidades que se encontraron fueron las mismas y se pudo continuar con la investigación.

El tiempo de ejecución de la capacitación fue otra limitación ya que estaba programada para cuatro (4) horas y por razones logísticas no fue posible. Sin embargo, gracias a la organización del equipo académico, se encontró un espacio presencial de dos (2) horas el jueves 4 de abril de 2:00pm a 4:00pm para que esta tomara lugar. Una de las principales implicaciones de este cambio en mi plan de capacitación fue que tuve que cubrir todos los temas en la mitad del tiempo. Y recibí comentarios como que no quedó muy clara la relación entre el organigrama y las herramientas brindadas para las clases. Personalmente, considero que esto fue debido a la falta de tiempo para cumplir a cabalidad la planeación de la capacitación que había previsto en

sus cuatro (4) horas, sin embargo, el objetivo de la capacitación se cumplió y hubo gran acogida a la misma por parte de los asistentes.

Finalmente, no me fue posible cumplir con el objetivo de conocer el impacto de las clases en las que se utilizan las TIC en los estudiantes ya que por falta de tiempo no pude realizar la encuesta a los estudiantes. Este proceso requiere tiempo y disposición, tanto de los tutores como de los estudiantes, y no me fue posible evaluar la percepción de los estudiantes. Sin embargo, algunos tutores afirmaron que notaron un cambio en la actitud de los estudiantes, ya que se había tornado más positiva, y que era mucho más fácil la interacción entre ellos. No obstante, esta es una oportunidad para realizar la encuesta a futuro y mejorar la capacitación con la información obtenida de la voz de los estudiantes.

9. Recomendaciones

Primeramente, resaltar la importancia y la gran acogida que tuvo la capacitación tanto por parte de los tutores, como por parte de coordinación. Esto sostiene la necesidad de espacios de capacitación y dialogo en *Whatelse?* Por lo anterior, propongo institucionalizar este tipo de capacitaciones para que se realicen cada cierto periodo de tiempo y en las que la asistencia sea obligatoria.

Invito al instituto *Whatelse?* a compartir y a hacer uso de las herramientas que nacieron de este trabajo, la página web y el salón virtual en *Schoology*. Estas herramientas pueden ser de gran ayuda en la organización y la participación del quehacer docente para mejorar la interacción entre los tutores y los estudiantes. Son también un llamado a mantenernos en constante investigación y transformación para estar siempre actualizados y con las mejores herramientas. Esta puede ser, además, una de las cualidades por las que se puede tener un reconocimiento y una inclinación a *Whatelse?* frente a otro instituto de inglés.

10. Referencias

Abascal, E., & Esteban, I. G. (2005). *Análisis de encuestas*. Esic Editorial.

Agustina Jiménez-Pitre, I., Martelo Gómez, R. J., Chiquillo Rodelo, J., de Jesús Lloreda Gracia, D., & Morales Camacho, M. S. (2017). Estrategias para el empoderamiento digital y la integración de universidades con sectores clave para la sociedad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 112–125. <https://doi-org.ezproxy.javeriana.edu.co/10.22507/rli.v14n1a10>

Babbie, E. R. (1988). *Métodos de investigación por encuesta* (No. 04; H62, B3.). México: Fondo de cultura económica.

Barreto M., Cárdenas M., & Mondragón S. (2011). Las tecnologías de información y comunicación en la formación de contadores públicos: análisis de uso y aplicaciones en cinco universidades colombianas. *Cuadernos de Contabilidad*, 12(30), 243-272. Retrieved November 07, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722011000100010&lng=en&tlng=es.

Bavi, F. (2018). The effect of using fun activities on learning vocabulary at the elementary level. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(3), 629-639. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0903.24>

Carranza Alcántar, M. del R., Torres, C. I., & Maciel Gómez, M. L. (2018). Percepción de los estudiantes respecto del uso de las TIC y el aprendizaje del idioma inglés. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 10(2), 50–63. <https://doi-org.ezproxy.javeriana.edu.co/10.18381/Ap.v10n2.1391>

Clavijo Olarte, A., & Quintero, L. M. (2012). Una experiencia de formación inicial de docentes de inglés para la inclusión de las TIC en la enseñanza de lenguas / An Experience of Initial English Teaching Training Incorporating ICT in Language Teaching. *Folios*, (36), 37.

Tomado de:

<http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0123.48702012000200003&lang=es&site=eds-live>

Cordón, O., & Anaya, K. (2004). Enseñanza virtual: Fundamentos, perspectivas actuales y visión de la Universidad de Granada. *Jornadas Thales*.

De Lella, C. (1999). Modelos y tendencias de la formación docente. Consultado el 25.

Fandiño-Parra, Y. J., Bermúdez-Jiménez, J., Ramos-Holguín, B., & Arenas-Reyes, J. (2016). Nuevos discursos en la formación docente en lengua materna y extranjera en Colombia. *Educación y Educadores*, 19(1), 46-64. doi:<http://dx.doi.org/10.5294/edu.2016.19.1.3>

Flores, J. G., Gómez, G. R., & Jiménez, E. G. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: aljibe.

Ibáñez Peinado, J. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. Madrid: Dykinson.

Ministerio de Educación. 2009. Educación virtual o educación en línea. [Recurso electrónico]. Tomado de: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html>.

Colombia

Palacio Puerta, M., & Cabrera Peña, K. (2017). La gobernanza de internet como plataforma para impulsar políticas en la educación con TIC. El caso de Colombia. OPERA, (21), 5-23. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.02>

Pagano, C. M. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 4(2), 1-11.

Parrales Rodríguez, S., Robles Murillo, J., & Arguedas Negrini, I. (2013). Involucramiento estudiantil en el proceso educativo: cuestionario para determinar necesidades de capacitación de docentes / Student engagement: questionnaire for the assessment of teachers' needs in continuing education. Actualidades Investigativas En Educación, (2), 51. Retrieved from <http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S1409.47032013000200002&lang=es&site=eds-live>

Quiroz, J. E. S., & Astudillo, A. (2013). Formación de tutores: aspecto clave en enseñanza virtual. Didasc@lia: Didáctica y Educación, (1), 87-100.

Silva J, Astudillo A. (2013). Formación de tutores: aspecto clave en enseñanza virtual. Didáctica y educación. 4(1): 87- 100.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación (Vol. 1). Barcelona: Paidós.

Toro, D., Castellanos, C. & Acuña, D. (2013). Uso de las TIC en los entornos pedagógicos para el aprendizaje y la construcción colaborativa de saberes (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

Whatelse Better together. (2015 - 2019). Recuperado de:

<https://www.whatelse.education/web/contact/>

Vavra, T. G. (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000. FC Editorial

Vázquez, R. (mayo 12, 2017). La importancia de la capacitación docente. Edición: Jefferson B. Cotto Burgos. Centro para la excelencia académica. Universidad de Puerto Rico Recinto de Río de Piedras. [artículo electrónico]. Tomado de: <http://cea.uprrp.edu/la-capacitacion-docente-y-su-importancia/>

Velasco Rodríguez, M. Á. (2017). Las TAC y los recursos para generar aprendizaje. Infancia, Educación y Aprendizaje (IEYA), 771-777.

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. Educación Médica Superior, 21(4), 0-0. La Habana, Cuba.

Zulay Delgado-Saeteros, E., Marta Lema-Cachinell, B., & Lema-Cachinell, A. (2016).

Estrategia de capacitación docente en el uso de las funcionalidades de las TICS: una

experiencia en el Instituto Superior Tecnológico de Formación de Guayaquil, Ecuador.

Santiago, (141), 532–540. Tomado de:

<http://ezproxy.javeriana.edu.co:2048/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129763419&lang=es&site=eds-live>

11. Anexos

Anexo 1

Formato primer encuesta tutores

Estimados tutores,

La presente es una encuesta para realizar mi trabajo de grado titulado "Propuesta de capacitación en TIC a tutores de inglés virtuales en el instituto *Whatelse?*". La información recolectada es con fines de investigación, por lo que es completamente confidencial. En caso de ser requerido, los nombres serán cambiados para proteger la identidad.

Durante la encuesta se hace referencia a unas habilidades/sub-habilidades (skills). Estas serán entendidas como la lectura, escucha, oralidad, escritura, gramática y vocabulario.

Les agradezco que sean muy detallados con cada una de las respuestas a continuación.

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?
2. ¿Crees que es importante hacer uso de recursos electrónicos/TIC durante las tutorías virtuales? ¿Por qué?

3. Marca todas las páginas web de las que has hecho uso para llevar a cabo las tutorías virtuales (YouTube, Lyricstraining, Google translator, British Council, Good Grammar, BBC, Mansión de inglés, Quizlet, Netflix, Thesaurus, Ninguna)
4. ¿Por qué haces uso de las páginas web que seleccionaste en la pregunta anterior?
5. ¿Cuáles consideras que son las habilidades/sub-habilidades más difíciles de practicar virtualmente? ¿Por qué?
6. ¿Tienes alguna preferencia a la hora de enseñar/practicar alguna habilidad/sub-habilidad en tus tutorías virtuales? (Sí, No)
7. Si tu respuesta a la pregunta anterior fue sí, ¿por cuál habilidad/sub-habilidad tienes la preferencia? ¿Por qué la tienes?
8. ¿En qué te basas al momento de tomar la decisión de desarrollar un tema/habilidad en tus tutorías virtuales con cada usuario?
9. ¿Cuáles serían tus expectativas de una capacitación de tutores virtuales en el uso de las TIC? ¿Qué temas consideras que deben ser tomados en cuenta?

Anexo 2

Respuestas relevantes primer encuesta tutores

¿Crees que es importante hacer uso de recursos electrónicos/TIC durante las tutorías virtuales? ¿Por qué?

R1: Si es una tutoría virtual, los elementos como cámara y audio (micrófono) son esenciales dado que hablamos del desarrollo de la capacidad de comunicación oral. A pesar de que el chat es esencial para hacernos entender, la tutoría virtual no sólo está enfocada en escritura.

R2: Sí. La modalidad de las tutorías lo requiere y en la actualidad es más una necesidad que una ventaja.

R3: Sí, puesto que el aprendizaje de una segunda lengua requiere del entrenamiento de todas las habilidades, y a través de los recursos tecnológicos es posible conseguir material para que los estudiantes las practiquen de forma integrada.

R4: Si es muy importante porque es la herramienta básica de trabajo para poder llevar a cabo la clase. El uso de material electrónico es crucial para desarrollar las diferentes habilidades.

¿Cuáles consideras que son las habilidades/sub-habilidades más difíciles de practicar virtualmente? ¿Por qué?

R1: La explicación de estructuras gramaticales. Una vez te encuentras explicando cómo se arman las frases por chat, terminas utilizando mucho tiempo y puedes perder atención por parte del estudiante. Otro aspecto a mencionar es cuando se trata de un estudiante que no sabe utilizar las herramientas de internet, entonces no permite ser visto y por lo tanto, la habilidad de interacción se pierde en parte, dado que el estudiante considera que sólo se trata de responder preguntas y no de hacer uso de habilidades comunicativas como es la pragmática

R2: Lectura y vocabulario. La primera, se pierde el sentido práctico de la sesión virtual, pues se convierte en una actividad que el usuario podría realizar por su cuenta. La segunda, creo que hay cosas que se pueden enseñar mejor con el lenguaje corporal y el vocabulario hace parte de ello.

R3: Pronunciación, debido muchas veces a la baja calidad del audio. También la escritura se hace a veces difícil de trabajar, si no hay un medio adecuado para compartir pantalla.

R4: La más difícil es la habilidad de lectura, porque se hace necesario hacerlo de una manera incluso un poco más didáctica y buscar diferentes recursos para lograr que el estudiante

entienda el vocabulario nuevo. En cuanto a las sub/habilidades de esta: Skimming and scanning, se me hace más complejo scanning porque a veces es determinante el uso del español para guiar al estudiante a entender detalles específicos de la lectura.

Si tu respuesta a la pregunta anterior fue sí, ¿por cuál habilidad/sub-habilidad tienes la preferencia? ¿Por qué la tienes?

R1: La habilidad de interactuar espontáneamente con el interlocutor. Porque una vez puedas darte cuenta de la necesidad de ser entendido y así mismo de la satisfacción de disfrutar una conversación, sea el tema que sea, el interlocutor no siente que estuvo en clase, sino en una práctica común que puede o hace con su lengua materna

R2: Oralidad. Me gusta hablar con los estudiantes y creo que en general las personas que quieren aprender un segundo idioma se entusiasman más por la capacidad de hablarlo y entenderlo que por escribirlo o leerlo.

R3: Por la escritura. En primer lugar, porque me parece que las habilidades productivas son las que fijan mayor aprendizaje en el estudiante; y, en segundo lugar, porque he notado que escribir correctamente es una de las mayores dificultades de los estudiantes (y no solo en inglés).

R4: La preferencia hace referencia a la oportunidad de practicar una habilidad que no se puede desarrollar tanto durante el trabajo autónomo" habla. Durante una tutoría online se puede interactuar y poner a prueba todo lo aprendido de manera individual.

¿En qué te basas al momento de tomar la decisión de desarrollar un tema/habilidad en tus tutorías virtuales con cada usuario?

R1: Una vez pasan 5 minutos de interacción, se puede identificar qué aspectos hay que trabajar. Sea pronunciación, construcción gramatical o entonación. Entonces me baso en cómo se comunica la persona, si habla en el idioma inmediatamente o simplemente se queda en su zona cómoda. Cada vez que se encuentre una falencia a nivel gramatical, hago *pause* y me tomo mi tiempo para explicar y aclarar el error.

R2: En el desempeño que ha tenido el estudiante, los comentarios de los tutores en el reporte, y las habilidades que menos se han trabajado en el histórico de sesiones.

R3: Depende del proceso de cada estudiante. Si la información previa no existe o es escasa, generalmente apelo a actividades de diagnóstico que sean dinámicas

R4: Primero me baso en el proceso de aprendizaje del estudiante y en el momento en que se encuentra, incluyendo los temas de la plataforma y su puntuación en determinadas habilidades. También me parece crucial los comentarios de los tutores anteriores, ya que es una perspectiva hacia el perfil del estudiante y las habilidades a reforzar.

¿Cuáles serían tus expectativas de una capacitación de tutores virtuales en el uso de las TIC? ¿Qué temas consideras que deben ser tomados en cuenta?

R1: Cómo explicar gramática y cómo hacer ejercicios de interacción sin usar el chat o ejercicios online. Cómo llevar a cabo una sesión exitosa en caso de no tener cámara. Cómo poder romper con el patrón de pensamiento cultural de "necesito escuchar mi lengua materna para poder entender". Cómo trabajar con adolescentes, dado que la atención es diferente y el

contenido de conversación disminuye mucho. ¿Qué herramientas de motivación se pueden incluir para asegurar la asistencia del estudiante? Cómo podemos como docentes apoyar el aprendizaje autónomo sin dejar de lado el beneficio de un progreso guiado.

R2: Yo creo que antes de planear una capacitación, el starting point debería ser una previa recolección de datos de las habilidades que cada tutor ha desarrollado en TIC. Con eso se evitaría caer en temas que son básicos o ya son del conocimiento de todos. También me parece importante que los tutores/trabajadores tengan un rol activo en las capacitaciones. Por ejemplo, si un tutor tiene buenos recursos en la parte de comprensión oral o se le facilita el uso de herramientas específicas, podría hacer un mini taller para los otros tutores para ir complementando las habilidades de los demás. No tendría que ser algo obligatorio que todos tengan que hacer, sino los que propiamente posean habilidades que otros no. Además, sería pertinente crear herramientas o "pre-tutorías" para los usuarios que no tienen un buen manejo de los recursos tecnológicos. Hay estudiantes que no distinguen entre una aplicación, programa, o internet y eso dificulta mucho el trabajo de los tutores.

R3: Que se compartan tantos recursos virtuales como sea posible y que se dé una explicación de su uso y utilidad para las tutorías.

R4: Mis expectativas irían dirigidas al conocimiento de nuevas plataformas virtuales, sitios web y/o herramientas para el desarrollo con mayor efectividad de habilidades específicas para todos los niveles de lengua de los estudiantes.

Anexo 3

Muestra de cinco (5) planeaciones de clase propuestas por los tutores virtuales tomadas desde el 1 de agosto hasta el 5 de agosto del 2018 al azar.

	LEVEL	UNIT AND LESSON	TOPIC	DESCRIPTION OF THE CLASS	LINKS	SKILLS
2/08/2018	B1.1	4.2	ADVERBS OF TIME	We will talk about experiences and past events trying to use adverbs of time	none	Speaking
6/08/2018	A2.1	7.1	CAN AND HAVE TO	we will study how to use the verb can and have to in one conversation. Using questions and answers to invitations.	my library	Speaking, grammar
9/08/2018	A1.2	2.1	PRESENT SIMPLE	First we will check the structure of this tense, then we will watch a video and she will say the routine of the characters on it	https://www.youtube.com/watch?v=e9Phe85upRI	speaking
11/08/2018	A1.1	2.1	The family	We will talk about the family and incorporate the interrogative pronouns to ask questions about our family.	https://www.englishclub.com/vocabulary/family.htm	VocabulARY AND THE VERB TO BE
14/08/2018	A1.2	2.2	PERSONAL PRESENTATION	we will check how to use the verb to be in order to introduce herself.	none	speaking, grammar

Anexo 4

Formato encuesta a estudiantes realizada por *Whatelse?*

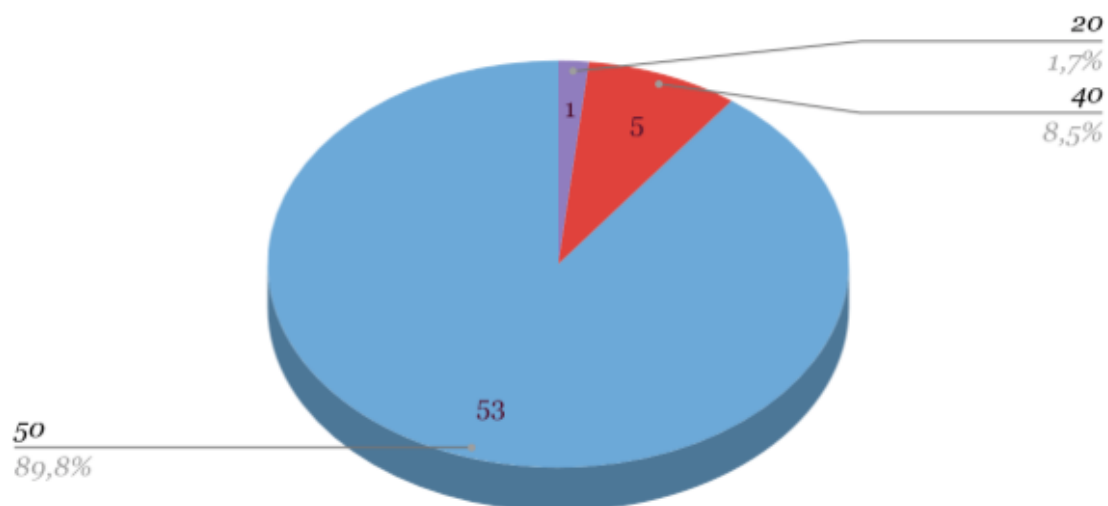
1. Dirección de correo electrónico
2. ¿A qué programa perteneces? (Universidad Minuto de Dios – *Whatelse?*)
3. ¿Con cuál de nuestros tutores tuviste tu última Tutoría Online Personalizada?
4. Evalúa tu clase siendo 5.0 la nota más alta y 1.0 la nota más baja
5. ¿El tutor tuvo en cuenta las necesidades y las habilidades que necesitas reforzar?
6. ¿Qué habilidades reforzó en la última sesión de Tutoría Online Personalizada?
7. En tus palabras ¿cómo te pareció la última sesión de Tutoría Online Personalizada?
8. ¿Qué recomendación harías para mejorar nuestro servicio?

Anexo 5

Respuestas relevantes encuesta a estudiantes realizada por *Whatelse?*

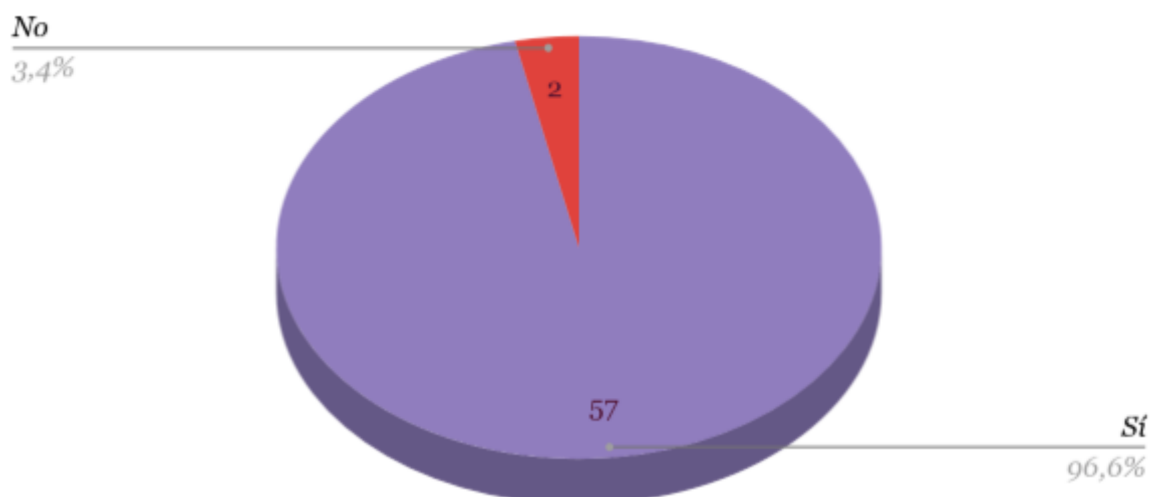
Evalúa tu clase siendo 5.0 la nota más alta y 1.0 la nota más baja

Evaluación de la clase



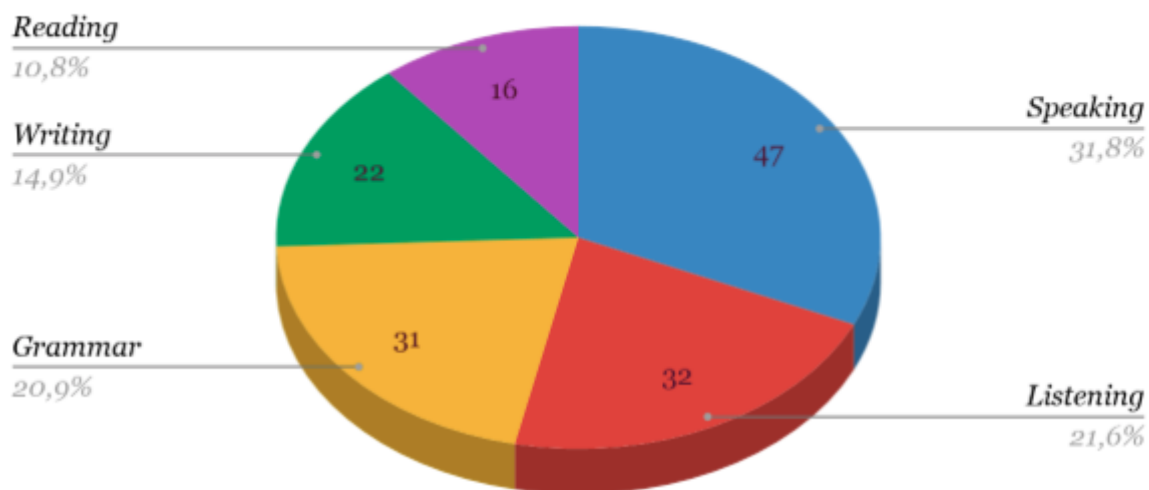
¿El tutor tuvo en cuenta las necesidades y las habilidades que necesitas reforzar?

Necesidades del alumno



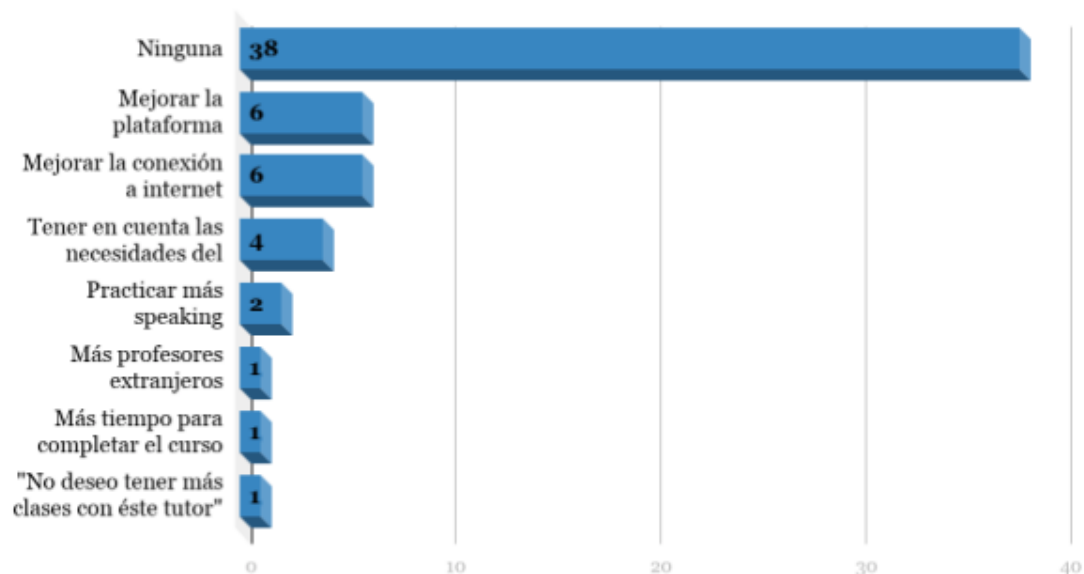
¿Qué habilidades reforzó en la última sesión de Tutoría Online Personalizada?

Habilidades trabajadas



¿Qué recomendación harías para mejorar nuestro servicio?

Recomendaciones



Anexo 6

Preguntas entrevista a las coordinadoras virtuales

1. ¿Cuál es el perfil que buscan al momento de contratar un tutor virtual?
2. ¿Cómo sienten a los estudiantes frente a las clases virtuales?
3. ¿Cuáles son las fortalezas del grupo de tutores virtuales? Vistas desde la coordinación y de las voces de los estudiantes con las encuestas mensuales
4. ¿Cuáles son las debilidades del grupo de tutores virtuales? Vistas desde la coordinación y de las voces de los estudiantes con las encuestas mensuales
5. ¿Qué aspectos y contenidos consideras importantes que se traten en la capacitación en TIC a tutores virtuales del instituto *Whatelse?*

Anexo 7

Transcripción encuesta

S1: La primer pregunta es ¿cuál es el perfil que buscan al momento de contratar un tutor virtual?

S2: Listo, entonces eeeh en este momento, *Whatelse?* está iniciando un proceso con el Ministerio de Educación Nacional, el cual nos hizo unos requerimientos específicos que pues adaptamos a las necesidades de *Whatelse?* Lo primero es que estén certificados según el marco europeo de referencia con un examen de clasificación internacional.

S1: ¿Qué nivel?

S2: Tutores que están ... Tienen que tener C1

S1: OK

S2: No se permiten por debajo de eso, entonces una de las condiciones. Tutores que de pronto en este momento se presenten, pero que en el perfil vemos que tienen ehh un buen nivel de

inglés, tienen experiencia y tienen... que vemos viable que se saquen un C1 en alguno de estos exámenes, lo que hacemos es que los recibimos y les damos una fecha para que tengan esa certificación. Esa certificación puede ser IELTS, TOEFL o puede ser iTEP o puede ser MET, pero tienen que estar alineados con lo que dice el Ministerio de Educación Nacional. Es lo primero, que deben tener. Segundo, tienen que tener experiencia en enseñanza del inglés como tal ¿Sí? Esta experiencia no tiene que ser ehh de forma virtual, pero sí preferiblemente que hayan tenido algún tipo de contacto de manera virtual con los estudiantes. Eeeh esto no lo teníamos en cuenta antes, pero ya para este concepto sí estamos buscando personas que tengan manejo de tecnología porque, como tú bien lo sabes, se necesita la persona que sea capaz de responderte un WhatsApp, de que sepa abrir un Drive, que sepa utilizar el VCR y pues este tipo de trabajos somos conscientes que no es para todo el mundo y también buscamos que tengan experiencia en atención al cliente. Muy posiblemente tú vas a ver que tus compañeros tienen ah experiencia en *call center* y demás ¿por qué? Porque al ser la clase personalizada uno dice "qué chévere", pero también va a tener un cliente exigiendo ciertas cosas ahí en frente, entonces digamos que básicamente ese es el perfil. Obviamente una persona que sea muy carismática, que tenga muchas estrategias metodológicas, que tenga un buen dominio de manejo de materiales porque como puede que tú hayas planeado tu clase perfecta y llegue tu usuario y te la cambie totalmente porque sus necesidad sea otra. Que tenga capacidad de adaptación ¿por qué? Nosotros iniciamos hace como cuatro años, pero en realidad hace como dos, más o menos, es que el departamento virtual está creándose. Digo creándose porque cuando yo llegué, yo era la tutora, coordinadora y demás... Ya en este momento hay que comenzar a estandarizar ciertas cosas. En, en un comienzo las tutorías no eran obligatorias, ahorita ya hay tutorías obligatorias para varios proyectos. En un comienzo no habían actividades de escritura, entonces las actividades de escritura, como tú has visto, también están ahorita como a prueba y error.

S1: Uh hum

S2: para ir mirando cómo, cómo implementarlas. Entonces este tipo de cosas hacen que tengamos que ir cambiando la estructura y que nuestros tutores se vayan adaptando como tal ¿listo?

S3: Ehhh también buscamos una persona que, a parte de la capacidad adaptación, que acepte innovaciones o cambios de paradigma ehh casi que de un día para otro ¿Por qué? Porque por lo mismo que decía Cindy que estamos creando ciertos estándares ehhh todos los días nos estamos inventando algo nuevo, formas de, de que los procesos no sean tan tediosos como al principio. Si te has dado cuenta, pues hemos tratado de mejorar que esos procesos sean: uno, nos permitan una verificación más rápida y más confiable de, de lo que está sucediendo en las clases y con los usuarios y segundo, que no les quite a ustedes tanto tiempo el, el realizarlo

S1: Uh hum

S3: entonces ehh esas personas que se acostumbran y les cuesta muchísimo ehh cambiar. Para nosotros, nos hemos dado, nos ha demostrado la experiencia que, que nooo, no son muy aptos para este tipo de trabajo. Por lo menos tenemos esta tutora que nos renunció a las 4 de la mañana porque ella no pudo aceptar un cambio de...

S2: en el lesson plan

S3: en el lesson plan. Entonces ahorita que del lesson plan ya vamos a tener la follow up entonces tú me vas a decir “No, es que yo no voy a aprender la follow up porque, porque yo quería el lesson plan”. Entonces necesitamos personas que, y eh otra cosa que estamos viendo eh con este nuevo grupo de tutores, sobre todo y los que, los que vienen trabajando con nosotros es que dan ideas, son muy proactivos. Por eso es que te digo personas dadas a la innovación. A que: “mira, yo pienso que esto está chévere, me gustó esta nueva forma de hacer los horarios, por ejemplo, pero de repente si haces eso, pueda servir mejor

S1: Uh hum

S3: y como ustedes son las personas a las que está dedicado este tipo de, de procesos, eh nos ayudan a construir algo más estable y que pueda perdurar más en el tiempo y que sea perfeccionable el, el proceso. O sea, sabemos que nada es 100% perfecto, ni

S1: Uh hum

S3: ni nada, pero por lo menos nos lleva a que cada día vamos mejorando todos esos procesos y ya no nos quedamos en esas cosas donde se perdía la información, donde no se conseguía que se hacía, donde. Sino que ya todo eso se ha ido desplazando, se ha, se ha eh

S2: se ha ido mejorando

S3: corregido, se ha corregido todos estos errores y hemos hecho un equipo de trabajo donde todos puedan. Ah otra cosa, trabajar en equipo. Porque tú dirás que porque son tutores virtuales y cada uno está en su casa y a veces ni se conocen, solamente por teléfono. Tú dirás: ahí no hay trabajo en equipo. No, lo contrario. Nosotros en la coordinación virtual trabajamos mucho en equipo. Los tutores se colaboran, se ayudan, eh como depende de lo que haya dejado el otro en la información, depende de lo que tú vayas a hacer entonces... que se compartan entre ustedes, se digan cosas, nos digan a nosotros y entre todos formemos algo que nos permita eh llevar el trabajo de la mejor manera. Entonces mucha dice “no, yo, como voy a ser tutor virtual, no importa que no trabaje en equipo” No, nosotros sí necesitamos trabajo en equipo

S2: Nos, nos ha pasado, personas que eran coaches, tú sabes que el coach como tal trabaja más solo S1: Sí

S2: y no necesita como esa red y ya llegan a la tutoría y dicen "no, en realidad sí necesito este trabajo en equipo porque ya tienes a los compañeros diciéndote cosas, tienes a la coordinación diciéndote cosas. Tú mismo puedes aportar entonces como que se, se siente más esa unidad". Lo otro es manejar un poco la, como la percepción de las, de las correcciones que nosotras podamos hacer porque el trabajo es muy rápido.

S3. Muy estresante

S2: O sea, si es muy rápido, no hay espacio como para que yo te haga todo un encabezado y tu te sientes. Sino simplemente rápido: necesito el pantallazo de tal persona ¿en qué sentido? En que muy posiblemente tengo el cliente al teléfono

S1: Sí

S2: y al tener al cliente al teléfono hay que darle respuesta, siempre ¿cierto? Cuando tengo al cliente al teléfono cuando me refiero al cliente, es no el estudiante en sí, sino tengo a la universidad.

S1: Uh hum

S2: Ya pidiéndome una respuesta específica por ciertas cosas. Entonces en ese sentido también se necesita que la persona conozca muy bien como es el trabajo de nosotros que en realidad no es de pronto que el coordinador está ahí sentado a ver qué pasa, sino que en realidad estamos constantemente en atención a ese cliente que tenemos que satisfacer, que en este caso son proyectos grandísimos y que por una sola queja que de pronto nos lleguen a poner y que la universidad esté de acuerdo, nos podría perjudicar el proyecto.

S1: OK, ¿esto mismo aplica para los tutores nativos? ehh ¿deben tener certificado?

S2: Sí,

S3: Uh hum

S2: independientemente de que sean nativos o hablantes del inglés eh ellos tienen que estar certificados. Uno diría, pero ¿cómo? En realidad es que nosotros, tú sabes, puede que yo tenga una persona acá que me hable español eso no me quiere, no me garantiza que sepa enseñar español y que me sepa decir las razones del por qué está diciendo una cosa en español

S1: Uh hum

S2: Es muy diferente. Entonces nosotros tenemos que garantizar que esa persona tiene pues, dominio de la lengua, entiende el uso de la lengua como tal y también ellos tienen que tener

experiencia enseñando inglés. No es solo que de pronto yo llegué “ay me dedico a este trabajo, soy nativo” porque eso también perjudica mucho los procesos.

S1: Uh hum

S2: Los que no son nativos aquí son licenciados en lenguas, como tal. Formados ya sea en filología, la licenciatura, lo que sea. Y los que vienen, ellos son, ellos han estado asociados a la educación de alguna manera. Son licenciados en lenguas o son licenciados en alguna, algún área de conocimiento. En este momento tenemos uno que era licenciado en ciencias sociales, un profe de inglés como tal, que se formó con inglés como lengua extranjera en su país. Entonces digamos que siempre buscamos esta asociación, no sólo que sean extranjeros.

S1: Y de los de acá colombianos, ¿todos...

S2: Todos son licenciados

S1: ¿son licenciados en lenguas? o ¿hay alguna otra carrera en este momento?

S2: No, son licenciados en lenguas como tal. De los coaches si hay unos que son ingenieros, pero tienen experiencia en enseñanza.

Anexo 8

EXPAND YOUR TEACHING WORLD

#TutorsTICsWorkshop

- * How to integrate TICs in your classes.
 - * Become an expert in TICs.
- * Relevant information for a tutor.
 - * Be part of a college thesis.

APRIL 04, 2019.
FROM 2:00PM TO 4:00PM
CALLE 104 # 15 - 31 PISO 3.
WHATESLE OFFICE.

PLEASE CONFIRM ATTENDANCE.



Anexo 9

QUESTIONS FIRST ACTIVITY: PLICKERS

1. What is the name of the Academic Coordinator?

- Pierre-Alain Branger
 - Ariana Cuellar
 - Cindy Moreno
 - Laura Lievano
-

2. How often do I have to rest my eyes if I am using the computer?

- Every 30 minutes
 - Every 50 minutes
 - Every hour
 - Every 2 hours
-

3. Which of the following is NOT a good reason for doing active pauses?

- It decreases the stress level.
 - It stimulates blood circulation.
 - It decreases your feeling of hunger.
 - It improves your body posture.
-

4. Which of the following elements is NOT required on a class note?

- Questions and comments of the student
 - Achievement of the lesson's aim
 - Adjustment to the lesson plan
 - Starting time of the class
-

SURVEY: 5. Do you consider using TICs during the tutor sessions is important?

- Yes, it provides me with more tools to develop the class in a different way.
 - Yes, I can create my own material according to my students' needs.
 - No, I can develop the class without using technology. All I need is the camera and the microphone.
 - No, our students are adults and they do not know how to use the technology.
-

NOTES CARDS ACTIVITY

Score: 83	Next class, work with her the present perfect tense in a speaking exercise. And if you can include something of possessive and adjective pronouns, it would be great. She is good at speaking.	Did not show up.
We did not work on this topic. We spoke about miscellaneous topics. He is about to finish the course.	He was punctual and the class went as planned.	The student wanted help with her final test since she is currently failing the course. We couldn't finish it all. I advised her to finish it on her own, since I consider her level is good enough for doing so.

QUESTIONS SECOND ACTIVITY: KAHOOT

2. What is the name of the Academic Coordinator?

- Pierre-Alain Branger
- Ariana Cuellar
- Cindy Moreno
- Laura Lievano

2. What information can the administrations obtain from the "events" section?

- The next event information
- The people in charge of the event
- The people attending to the event
- The topics that will be discussed during the event

3. At using the computer, how often do I have to rest my eyes?

- Every 30 minutes
- Every 50 minutes
- Every 1 hour
- Every 2 hours

4. When is it recommended to do an active pause?

- After each class

- At the beginning of the workday
 - At the end of the workday
 - Every 2-3 hours during the workday
-

5. How should be a good note on the lesson plan?

- Detailed
 - Messy
 - Short
 - Meaningful
-

6. Where can I find and share English teaching material?

- Kahoot
 - Lesson plan
 - Schoology
 - nowhere
-

7. What kind of tool is Schoology?

- An app
 - A virtual classroom
 - A website
 - A blog
-

8. Which of the following devices can I ask my sts to use during the classes to develop the tasks?

- A camera
 - The cellphone
 - The tablet
 - The computer
-

Anexo 10

Preguntas encuesta a participantes al final de la capacitación

Training feedback

Thank you for participating in our workshop. I hope you had fun and that you learned as much in the event as we did organizing it. I would like to receive your comments in order to continue improving and strengthening our team of tutors. Fill out this quick form and share your opinions with us.

Participation in this study is strictly voluntary. The information collected will be confidential and will not be used for any other purpose than those of this investigation. Your answers to the interview will be coded using an identification number and will therefore be anonymous.

If you have any questions about this project, you can ask questions at any time during your participation. Likewise, you can withdraw from the project at any time without it harming you in any way. If any of the questions during the survey seem uncomfortable, you have the right to let the researcher know or not answer them. By completing the survey you consent to participate voluntarily in this investigation

Thank you for participating today !!

*Obligatorio

1. What is your level of satisfaction regarding the workshop? *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Low	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	High

2. How much do you think it helps you to develop the classes? *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
A few	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	A lot

3. What is the most important thing you learned today?

4. Do you have any comments on the topics or the agenda in general?

Anexo 11

Respuestas encuesta final de la capacitación

PREGUNTAS RESPUESTAS 7

7 respuestas

RESUMEN INDIVIDUAL

Se aceptan respuestas

What is your level of satisfaction regarding the workshop?

7 respuestas

Satisfaction Level	Count	Percentage
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	28.6%
5	5	71.4%

How much do you think it helps you to develop the classes?

7 respuestas

Satisfaction Level	Count	Percentage
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	14.3%
5	6	85.7%

What is the most important thing you learned today?

7 respuestas

- New tools to use in class and how to make notes
- Diferentes kinder of material
- How to use new tools on line to make classes easier and nicer
- Uso de tics
- Some of the resources, which are unbelievably useful
- That internet is full of tools to improve my classes and that they are at hand.
- There are many tools to use in class explaining different topics in a didactic way n

Do you have any comments on the topics or the agenda in general?

6 respuestas

- Thanks for sharing
- I liked it a Lot... God job
- No
- Great use of tech to make info memorable!
- Very thankful for the information. I will definitely use it to make my classes better.
- I like the different websites, virtual classrooms and tools to use with different type of students. I didnt understand the relation between the explanation of the chart of directors and the class tools. I like the meeting very much

Anexo 12

Preguntas encuesta a los tutores domingo 14 de abril

1. ¿Cómo evaluarías la página web (Página web) que se ha trabajado en la capacitación?
2. ¿Qué recursos disponibles en la página web (Página web) has utilizado en los últimos 15 días?
3. ¿Has notado algún cambio en las tutorías como consecuencia de la capacitación? ¿Cuáles?
4. ¿Qué cambios has introducido después de la capacitación?
5. ¿Has usado o compartido material en Schoology? ¿por qué?
6. Con el trabajo que has realizado hasta el momento, ¿consideras que hizo falta algún contenido en la capacitación? ¿cuál / cuáles?

Anexo 13

Respuestas encuesta a los tutores domingo 14 de abril

PREGUNTAS

RESPUESTAS

5

¿Cómo evaluarías la página web (Wix) que se ha trabajado en la capacitación?

5 respuestas

Completa, bien elaborada y concisa.

Bastante completa, con material para trabajar múltiples habilidades

Es una página dinámica y organizada. Es muy útil para organizar la información relacionada con nuestra labor, desde la organización de la empresa hasta diferentes materiales que se pueden usar en clase

La página brinda herramientas útiles que permiten tener más eficientes resultados en mis sesiones virtuales

Es excelente. Contiene muchas herramientas que son de gran ayuda para mejorar la experiencia de los estudiantes en las clases virtuales. La información está bien organizada y es agradable navegar a través de ella.

¿Qué recursos disponibles en la página web (Wix) has utilizado en los últimos 15 días?

5 respuestas

He utilizado kahoot y lyrics

Un par: Lyricstraining y varios portales de noticias

He usado los recursos relacionados con las diferentes habilidades, sobre todo de escucha como lo son lyrics training,

Las herramientas de lectura y listening

He utilizado especialmente 'playphrase.me'. Es maravilloso poder brindarle múltiples ejemplos de pronunciación y uso en contexto de una frase o palabra a los estudiantes. También he utilizado la aplicación 'lyricstraining' para ayudarles con la pronunciación y los 'Ted Talks' para trabajar listening y conversar sobre temas interesantes.

¿Has notado algún cambio en las tutorías como consecuencia de la capacitación? ¿Cuáles?

5 respuestas

si, la interaccion es mucho mas agradable y el tiempo pasa rapido. El estudiante toma una posicion mas positiva en cuanto a su proceso de aprendizaje

Pienso un poco más en buscar contenido que no haya probado en lugar de siempre reciclar

Si. Es una herramienta muy útil para asignar trabajo en la clase con perspectivas diferentes a la enseñanza tradicional y enfocarlo con las necesidades del aprendiz, además de motivar el trabajo autónomo del mismo

Totalmente. Mis sesiones son más divertidas y eficientes

Ha habido un cambio, seguro que sí. Las clases se han vuelto más dinámicas gracias a la cantidad de recursos con los que ahora cuento. Preparar las clases es también más fácil.

¿Qué cambios has introducido después de la capacitación?

5 respuestas

He sido más consciente de cómo dar reporte de mi trabajo en clase y en cómo interactúo con los estudiantes

En mi metodología en particular, ninguno

Los cambios se han dado de varias maneras como: mayor cuidado con el cuerpo con respecto a la conciencia de los tiempos de descanso y posición del mismo frente al computador. Mayor dinamismo en las clases con diferentes herramientas tecnológicas

Mi retroalimentación después de clase es más completa y soy más consciente de cómo trabajar como tutor virtual

La dinámica de mis clases se ha acelerado gracias a contar con más herramientas. Las actividades pueden ahora ser más diversas y pedagógicas.

¿Has usado o compartido material en Schoology? ¿por qué?

5 respuestas

No, no tengo material creado por mí. No creo que vaya a crear algo, en realidad

No. Honestamente lo había olvidado

Esta herramienta la conocía y la había usado para consultar materiales compartidos por un profesor en mi pregrado. Actualmente no he compartido ni usado material porque estoy en el proceso de creación de mi propio material

No. Aún no. No he tenido tiempo de mirarlo

No he encontrado todavía la forma de compartir material.

Con el trabajo que has realizado hasta el momento, ¿consideras que hizo falta algún contenido en la capacitación? ¿cuál / cuáles?

5 respuestas

Si, deberíamos crear unos códigos para nombrar los ejercicios utilizados con las diferentes herramientas y así nadie repite los ejercicios.

Me gustaría que ya que la capacitación se da en español, todos acordáramos usar palabras en español, en lugar de su correspondiente anglicismo como tanto se suele hacer. Me parece un poco más transparente y familiar para todos

Me parece que fue una presentación muy completa y útil. Desde mi perspectiva solo le hizo falta un poco de cohesión entre dos temas: el organigrama de la empresa con los materiales de las diferentes macro habilidades. No encontré la relación de estos dos temas en la misma categoría de la página web

La capacitación debió haber sido en inglés dado que cómo docentes tenemos que colaborar para mejorar nuestro nivel de inglés

Simplemente no me quedó del todo claro cómo compartir material en Schoology.

Anexo 14

Preguntas encuesta 22 de abril a los estudiantes

1. ¿Cuáles de las siguientes herramientas han usado tus tutores durante las clases o te han recomendado para practicar por ti mismo?
2. ¿Consideras que el uso de las herramientas mencionadas en la pregunta anterior es útil? ¿Por qué?
3. ¿Crees que hay una mejora o una ayuda para tu desarrollo de aprendizaje cuando se hace uso de la tecnología en la tutoría?
4. ¿Qué habilidades y temáticas consideras que se facilitan al momento de la explicación y la producción con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación durante la tutoría?