

## LA TUTORÍA VIRTUAL: TÉCNICAS, HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS.

Conferencia presentada en Eduweb 2005 (Valencia – Carabobo – Venezuela).

M<sup>a</sup> del Carmen Llorente Cejudo

[karen@us.es](mailto:karen@us.es)

<http://tecnologiaedu.us.es>

Universidad de Sevilla (España – UE).

*“Si le das pescado a un hombre hambriento, le nutres durante una jornada. Si le enseñas a pescar, lo nutrirás durante toda su vida”  
(Lao-Tsé).*

Seguir las pautas del sabio oriental no es tarea fácil a la hora de abordar el ámbito educativo, más aún si lo que pretendemos es realizarlo desde entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje (EVEA). Entornos que, a estas alturas de su implantación, han demostrado innumerables ventajas para los procesos formativos pero que a su vez, siguen fomentando múltiples factores sobre los que seguir estudiando.

Muchas han sido las esperanzas que sobre los mismos se han depositado, y muchos, porque negarlos, han sido los fracasos que se han cometido como producto de centrarnos demasiado en los aspectos técnicos, y poco en las variables que podríamos denominar como didáctico-curricular y organizativas: estructuración de los contenidos, utilización de las herramientas de comunicación, aplicación de técnicas de trabajo colaborativo,... y papel desempeñado por los tutores; que es sobre lo que nos centraremos en nuestra intervención.

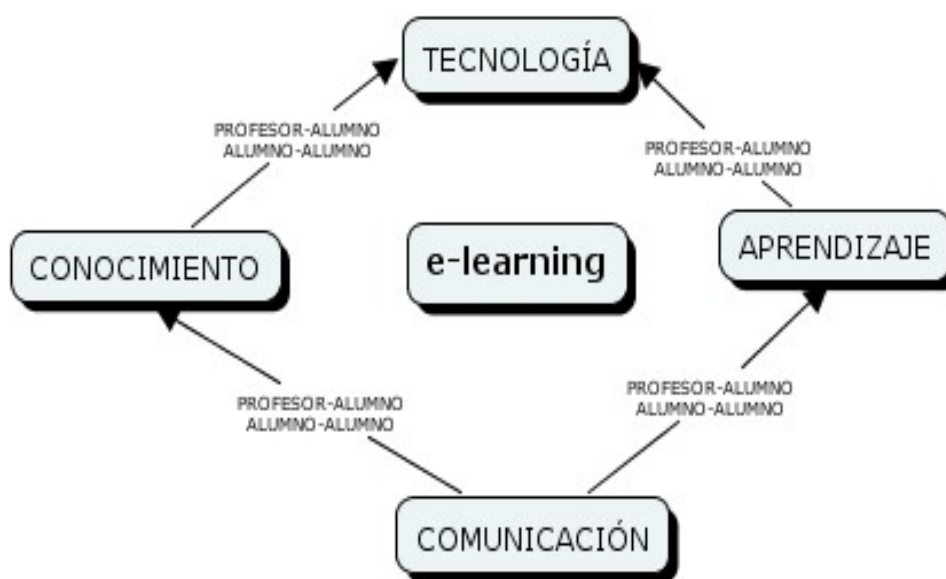
Igual de evidente resulta que los roles de los dos actores fundamentales del proceso de enseñanza-aprendizaje reclaman, y con bastante urgencia, cambios. Y no sólo cambios en lo referido a pasar de un modelo de enseñanza basado en el profesor a un modelo centrado en el alumno, sino también en cuestiones que van más allá del realizar esquematizaciones generales, defensas apocalípticas de modalidades e-learning, o ventas de experiencias que ya, hoy por hoy, son conocidas por todos nosotros (o casi todos), y por lo tanto empezar a profundizar y estudiar aquellos factores que todavía no han sido abordados, o han sido abordados desde perspectivas simplistas o maniqueas. Trataremos entonces, retomando el inicial consejo del maestro oriental, de mostrarles cómo es posible tutorizar en dichos EVEA, qué técnicas y competencias debe poseer el profesor-tutor virtual, cómo hacer uso de las distintas herramientas de comunicación

sincrónica y asincrónicas disponibles, o cómo deberá movilizar diferentes estrategias si lo que pretende es enseñar a aprender al alumno y no convertirlo en un simple depositario de contenidos.

Ya hemos abordado a lo largo de otra serie de trabajos la problemática de la tutoría virtual (Llorente y Romero, 2005), pero más concretamente vamos a centrarnos en cuestiones tales como: ¿qué técnicas, en base a los nuevos roles, funciones y competencias deberá desempeñar el tutor virtual?, ¿qué formación precisa?, ¿sobre qué herramientas de comunicación se basará la función tutorial?, y para finalizar, ¿qué estrategias podrá poner en funcionamiento?.

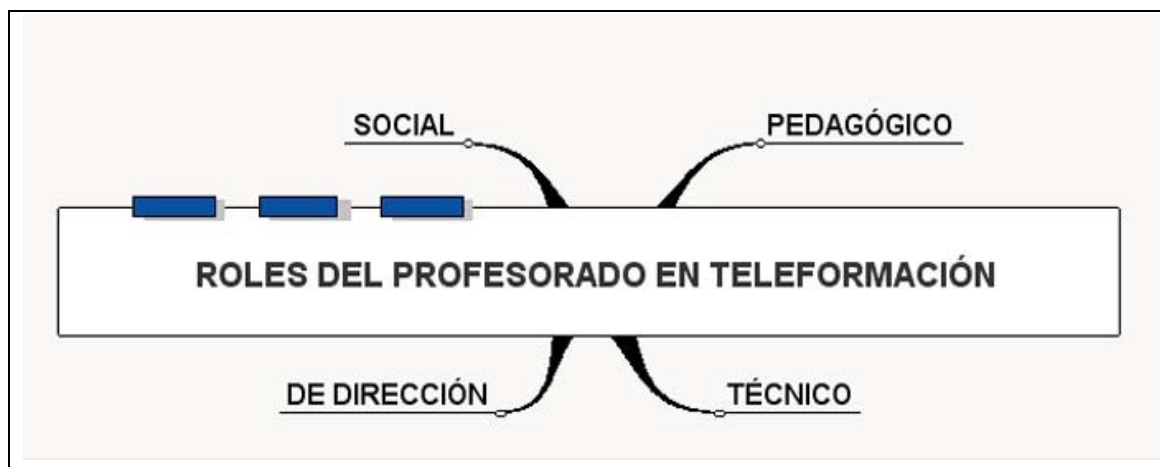
### Nuevos roles, funciones y competencias en el tutor virtual

Con el objeto de entender que caracteriza a los nuevos (o quizás ya no tan nuevos) escenarios formativos, lo primero es señalar que el e-learning como modalidad de enseñanza-aprendizaje a través de la red, se configura como un espacio que facilita la interacción tanto entre profesores-alumnos, como entre alumnos-alumnos (Cabero y Gisbert, 2005), y cuyos elementos más significativos los mostramos a continuación:



Pero estos nuevos escenarios formativos también suponen la aparición de nuevos roles docentes a asumir, tanto por parte del profesor como por el equipo docente que se sumerja en un proceso formativo online, los cuales podrán considerarse variables determinantes que garanticen la calidad y la eficacia del proceso formativo que se lleve a cabo a través de la red.

En este sentido, podemos encontrarnos una primera clasificación sobre cuatro tipos de roles básicos a desarrollar por el profesorado (Ryan y otros, 2000, p.110):



*Figura nº 1: Roles básicos del profesorado (Ryan y otros, 2000).*

Destaca dicho autor la significatividad del rol pedagógico en tanto que se constituye como el eje fundamental en “la creación del conocimiento especializado, centra la discusión sobre los puntos críticos, contesta preguntas, responde a las diferentes contribuciones de los estudiantes y las sintetiza”; el social como la base para la creación de un buen ambiente de colaboración; y el técnico y de dirección para establecer normas de funcionamiento y orientar sobre aspectos técnicos de los recursos disponibles. Y acorde con esta idea Cabero (2004) expone clasificaciones a partir de diferentes autores incorporando roles del tipo: organizativo, social e intelectual (Paulsen, 1995; Mason, 1991); o como filtro, apagafuegos, facilitador, administrador, editor, promotor, experto, ayudante, participante e indicador (Collis y Berge, 1995).

En esta misma línea, Adell (1999), establece la siguiente clasificación teniendo en cuenta las nuevas necesidades formativas:

- Diseñador del currículum: diseño general del curso, planificación de actividades, selección de contenidos y recursos disponibles, etc.
- Proveedor de contenidos: supone la elaboración de materiales de enseñanza en diferentes formatos, caracterizados por la interactividad y la personalización.
- Tutorización: facilitador del aprendizaje.
- Evaluador: tanto de los aprendizajes de los alumnos, como del proceso formativo y de su actuación.
- Técnico: proporcionando soporte de tipo técnico ante las posibles dificultades que los estudiantes se encuentren en el desarrollo del curso (en sus inicios más frecuentemente, y posteriormente durante el progreso en el mismo).

Clasificación que, abordada desde una perspectiva más amplia, podemos observar en la propuesta que Gisbert (2002) realiza sobre los roles, funciones y repercusiones, tanto a nivel individual como grupal, que deberán tener en cuenta los docentes de entornos virtuales:

<p><b>Consultores de información</b></p>	<p>Buscadores de materiales y recursos para la información. Soporte a los alumnos para el acceso a la información. Utilizadores experimentados de las herramientas tecnológicas para la búsqueda y recuperación de la información.</p>
<p><b>Colaboradores en grupo</b></p>	<p>Favorecedores de planteamientos y resolución de problemas mediante el trabajo colaborativo, tanto en espacios formales como no formales e informales. Será necesario asumir nuevas formas de trabajo colaborativo teniendo en cuenta que nos estamos refiriendo a una colaboración no presencial marcado por las distancias geográficas y por los espacios virtuales.</p>
<p><b>Trabajadores solitarios</b></p>	<p>La tecnología tiene más implicaciones individuales que no grupales, pues las posibilidades de trabajar desde el propio hogar (tele-trabajar) o de formarse desde el propio puesto de trabajo (tele-formación), pueden llevar asociados procesos de soledad y de aislamiento si no se es capaz de aprovechar los espacios virtuales de comunicación y las distintas herramientas de comunicación tanto síncronas como asíncronas (principalmente las primeras).</p>
<p><b>Facilitadores del aprendizaje</b></p>	<p>Facilitadores del aprendizaje. Las aulas virtuales y los entornos tecnológicos se centran más en el aprendizaje que en la enseñanza entendida en sentido clásico (transmisión de información y de contenidos). No transmisores de la información sino: - facilitadores - proveedores de recursos - buscadores de información Facilitadores de la formación de alumnos críticos, de pensamiento creativo dentro de un entorno de aprendizaje colaborativo. Ayuda para el alumno a la hora de decidir cuál es el mejor camino, el más indicado, para conseguir unos objetivos educativos.</p>

<b>Desarrolladores de cursos y materiales</b>	Poseedores de una visión constructivista del desarrollo curricular. Diseñadores y desarrolladores de materiales dentro del marco curricular pero en entornos tecnológicos. Planificadores de actividades y entornos virtuales de formación. Diseñadores y desarrolladores de materiales electrónicos de formación. Favorecedores del cambio de los contenidos curriculares a partir de los grandes cambios y avances de la sociedad que enmarca el proceso educativo.
<b>Supervisores académicos</b>	Diagnosticar las necesidades académicas de los alumnos, tanto para su formación como para la superación de los diferentes niveles educativos. Ayudar al alumno a seleccionar sus programas de formación en función de sus necesidades personales, académicas y profesionales (cuando llegue el momento). "Dirigir" la vida académica de los alumnos. Realizar el seguimiento y supervisión de los alumnos para poder realizar los correspondientes feed-backs que ayudarán a mejorar los cursos y las diferentes actividades de formación.

*Cuadro n° 1: Roles y funciones a desempeñar por el profesor (Gisbert, 2002)*

Pero aunque la mayoría de los autores abordados hasta el momento coinciden en muchos de los aspectos fundamentales sobre qué roles deberá desempeñar el profesor en teleformación, es necesario ir más allá y concretar qué tipo de funciones serán necesarias desempeñar a la hora de tutorizar un proceso formativo a través de la red.

En muchas ocasiones podemos encontrarnos con situaciones significativas en las que, un docente con un excelente dominio de los contenidos de su materia y apoyándose en un equipo técnico que le facilita la labor del diseño de estos, decide asumir él mismo la función de tutorización de su curso online, pues “¿Quién mejor que yo para tutorizar mis propios contenidos?”. Esta situación que a priori puede resultar insignificante y, cuando menos en muchas ocasiones lógica en situaciones presenciales, consideramos es uno de los principales motivos del abandono por parte de los alumnos de los cursos basados en el aprendizaje online. Es por ello que, creemos conveniente dejar claro desde el principio que tutorizar no es simplemente “pasar” un documento word a uno .pdf y subirlo a la red, no es simplemente mandar por correo una actividad y proporcionar una calificación, y en muchísima menor medida es seguir creyendo que el profesor es el único medio que puede garantizar el aprendizaje del alumno. Y es simplemente y, como diría una famosa canción, porque: no es lo mismo.

Más concretamente, podemos concebir la función tutorial como *“la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda”* (Padula, 2002, en Valverde y Garrido, 2005).

En definitiva podemos decir que es un proceso de orientación, ayuda o consejo, que realizamos sobre el alumno para alcanzar diferentes objetivos como son: integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo, y que son motivo determinante del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas.

Así pues, planificar una tutoría online supone, desde el comienzo del diseño de cualquier acción formativa a través de la red, conocer cuáles son las funciones que tiene que llevar a cabo un profesor-tutor virtual. Desde esta perspectiva Berge (1995) realiza una primera aproximación sobre las diferentes funciones que debe librar un tutor en un entorno virtual de formación, las cuales *“no tienen por qué ser llevados a cabo en su integridad por la misma persona, de hecho, es raro que esto suceda así”*, y que se pueden sintetizar en cuatro, cada una de ellas con sus respectivas recomendaciones:

- Pedagógica: en la que el tutor utiliza cuestiones e indaga en las respuestas del estudiante, guiando las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades. Recomendaciones: objetivos suficientemente claros, mantener tanta flexibilidad como le sea posible, animar la participación, no desarrollar un estilo autoritario, ser objetivo y considerar el tono de la intervención, promover las conversaciones privadas, hacer el material relevante y significativo, exigir contribuciones,...
- Social: creando un entorno amigable y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una tarea de tutorización exitosa. Recomendaciones: aceptar el papel pasivo de algunos estudiantes, ser precavido con el uso del humor y el sarcasmo, usar introducciones, facilitar la interactividad,...
- Gestión: esta función consiste en el establecimiento de unas directrices sobre: los objetivos de la discusión, el itinerario, la toma de decisiones, etc. Recomendaciones: estar atento ante informalidades, distribuir una lista de los participantes, ser responsable, ser paciente, utilizar el correo privado para promover la discusión de ciertos participantes, ser claro, emplear tiempo en la planificación,...

- Técnica: el tutor debe conseguir que los participantes se encuentren con un sistema y un software confortable. El objetivo principal del tutor consiste en hacer que la tecnología sea transparente. Recomendaciones: ofrecer feedback, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje entre parejas, evitar el abandono,...

Siguiendo a Cabero (2004), y tal como apuntábamos en otros trabajos por nosotros realizados (Llorente y Romero, 2005), nos encontramos con una propuesta de las diferentes funciones que debe desempeñar el tutor virtual más allá de la típica o usual, y no por ello menos importante, la de mero consultor académico, además de posibles actividades a seguir en cada una de ellas, tales como:

#### Función Técnica

En la que el tutor virtual deberá asegurarse de que los estudiantes sean capaces de poseer un cierto dominio sobre las herramientas disponibles en el entorno (chat, correo electrónico, carga de ficheros,...). Así mismo deberá prestar atención sobre la inscripción de los alumnos, así como a la comprensión por parte de los mismos del funcionamiento del entorno de comunicación. Consideramos que esta función determina en gran medida el éxito o fracaso posterior del aprendizaje a través de la red por parte de los estudiantes, pues es frecuente que las dificultades y la pérdida en el entorno por parte del alumno se produzca en los primeros contactos con el mismo, debiendo dar respuesta casi inmediata a los posibles problemas que se puedan ir presentando. Por supuesto, con ello no queremos decir que el tutor virtual deba ser un experto en cuestiones técnicas, pero sí poseer las habilidades mínimas para poder ir resolviendo dudas de poca envergadura.

Para ello, se proponen diferentes actividades de la función técnica del tutor virtual:

- a) Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación.
- b) Dar consejos y apoyos técnicos.
- c) Realizar actividades formativas específicas.
- d) Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red.
- e) Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo.
- f) Mantenerse en contacto con el administrador del sistema.
- g) ...

A continuación ofrecemos un ejemplo representativo sobre cómo puede ser recomendable dirigirse a los alumnos un tutor virtual al encontrarse un problema de tipo técnico en su acción formativa a través de Internet:

Estimad@s Alumn@s:

Estamos observando que algunos alumnos han modificado su mail en el entorno, no existe problema alguno, al contrario agradecemos que si han cambiado de dirección nos lo hagan saber.

Para que todos podemos participar deberíamos de hacer público nuestro correo-e en la ficha personal de cada alumno, así haremos comunicación mucho más efectiva.

Sin más os agradece la participación.

### Función Académica

Considerada probablemente como una de las tareas más relevantes de cualquier tutor virtual, deberá ser competente en aspectos relacionados con el dominio de los contenidos, el diagnóstico y la evaluación formativa de los estudiantes, poseer habilidades didácticas para la organización de actividades, etc., operativizado en actividades tales como:

- a) Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados.
- b) Responder a los trabajos de los estudiantes.
- c) Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado.
- d) Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo.
- e) Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes.
- f) Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.
- g)...

Un claro ejemplo sobre cómo el tutor virtual dirige, sintetiza, aclara y posee un claro dominio de los contenidos de aprendizaje, lo mostramos a través de un mensaje perteneciente a un foro de discusión de un curso de Postgrado sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación a través de la red:

Veo que tienes las ideas muy claras y todas ellas las comparto contigo, es cierto, que la actitud del profesor es quizás una de las piezas claves... y ese miedo del que hablas nos invade a todos...¿crees que a mi no me ocurre con mis alumnos de Pedagogía? pero yo siempre juego con ventaja y es "saber o conocer el *para qué* de lo que están haciendo"...puede que alguno tenga más nivel informático que yo...pero nunca

dominará los conocimientos de la asignatura como yo y nunca sabrá discriminar la importancia de un concepto o procedimiento y/o actitud de la asignatura como yo...ahí es donde yo soy la experta y como sé que ese es mi punto fuerte tengo que hacer lo posible para que nunca el medio domine mi saber...tengo que tener siempre claro que, como muy bien has dicho, el medio (ordenador) es sólo una herramienta de trabajo más y lo importante es cómo yo lo integro en la dinámica de la clase...pero nunca dejar que llegue a ser el medio el fin. Nuestra **finalidad siempre será generar aprendizajes** si para ello utilizamos tecnología punta, O.K, pero no es mi fin.

### Función Organizativa

Debiendo estar perfectamente planificada, esta función establecerá la estructura de la ejecución a desarrollar, explicación de las normas de funcionamiento, tiempos asignados,.. Para ello, el autor presenta las siguientes posibles actividades a realizar:

- a) Establecer el calendario del curso, de forma global como específica.
- b) Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno.
- c) Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo.
- d) Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros.
- e) Contactar con expertos.
- f) Ofrecer información significativa para la relación con la institución.
- g)...

En este caso, ofrecemos un ejemplo sobre algunas consideraciones organizativas a tener en cuenta en la planificación y estructuración del trabajo en grupo y la coordinación entre los miembros del equipo de una acción formativa a través de la red:

### **Algunas cuestiones a tener en cuenta en la organización de la acción formativa**

- a) Leer aquellos documentos que se han elaborado y en los cuales se tratan aspectos de la teoría de Salmon sobre la “e-moderating”.
- b) Las sesiones de Chat deben abrirse y no esperar que los alumnos pregunten algo. Al contrario es recomendable que los tutores iniciéis los temas por algunos de los siguientes procedimientos: formular una pregunta sobre uno de los tópicos que os parezcan interesantes, seleccionar un fragmento de texto de los documentos para que los alumnos realicen algún comentario, solicitar que pongan un ejemplo de su

experiencia que se relacione con los contenidos. Es decir, dirigir las intervenciones.

c) La dirección de las intervenciones requiere que previamente los alumnos conozcan las normas de funcionamiento sobre lo que se va a discutir, o sobre el procedimiento que se va a emplear. Para ello son necesario dos aspectos: 1) que previamente se les haya mandado un correo personalizado a todos los alumnos sobre cómo se van a llevar a cabo las sesiones de Chat, y en dónde aparecerán las temáticas que se van a discutir (por ejemplo en el tablón de anuncios), y 2) que se les indique que también ellos pueden proponer antes temas específicos de discusión de las sesiones.

d) Es también muy importante que no existan confusiones con la hora GMT, y que siempre el profesor esté conectado 10 minutos antes.

e) Coordinadores y técnicos deberán empezar a exigir que todos los alumnos pongan sus fotos, de manera que siempre se pueda tener un referente respecto a la persona con la cual se está chateando. Puede ser interesante incluso que se haga una base de datos en papel.

### Función Orientadora

Ofrecer un asesoramiento personalizado a los participantes del curso online en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación constituye por parte del tutor un aspecto imprescindible a desarrollar bajo esta función, con el propósito fundamental de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa. Propuestas sobre actividades que puede llevar a cabo pueden ser:

- a) Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.
- b) Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo.
- c) Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.
- d) Motivar a los estudiantes para el trabajo.
- e) Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio.
- f) Ser guía y orientador del estudiante.
- g)...

### Función Social

Esta última función supone, coincidiendo con Berge (1995), Sánchez (2001), Barker (2002) o Cabero (2004), una de las funciones más relevantes en lo respecta a la consecución del éxito de cualquier acción formativa a través de la red, ya que minimiza

situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando con un ordenador, tales como, aislamiento, pérdida, o falta de motivación. Sería conveniente por tanto que, cualquier tutor virtual realizase actividades relacionadas con:

- a) Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red.
- b) Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros.
- c) Integrar y conducir las intervenciones.
- d) Animar y estimular la participación.
- e) Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.
- f) Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.
- g)...

Sobre como un tutor virtual planifica procesos de motivación en coordinación con el resto del equipo de tutores de un curso de teleformación lo podemos observar a través de mensajes con propuestas del tipo:

Estaba pensando que (a ver que os parece la idea) de poder crear un sitio dentro del curso más informal en el que alumnos y tutores pudiésemos intervenir en aspectos tales como descripciones profesionales de los alumnos (a qué se dedican, qué intereses tienen, etc), vínculos y comentarios sobre congresos o publicaciones educativas, noticias interesantes sobre las TICs, presentaciones power point curiosas, imágenes del tipo “así acabaremos todos”, etc. Se podría crear bien como un foro individual dentro del apartado “aspectos generales” con un nombre tipo foro social, tasquita o cafetería (o cualquier otra propuesta), o bien incluirlo dentro del foro de noticias. No sé, ya me diréis que pensáis.

Saludos a [tod@s](mailto:tod@s)

Por último, y en relación con lo expuesto hasta el momento, queremos destacar algunos indicadores que Sánchez (2001) facilita para la construcción de ambientes de aprendizaje a través de la red por parte del tutor virtual. Desde una función orientadora el tutor deberá tener en cuenta los siguientes indicadores: conocimientos del sistema de educación online, adaptación del alumno al sistema, facilitar métodos y técnicas de autoestudio, desarrollar un sentido de identificación institucional, fomentar el proceso de autoaprendizaje y detectar estados de soledad o aislamiento. En lo que respecta a la función docente sería conveniente que: facilitara el plan de estudios y los contenidos de aprendizaje, proporcionar ejercicios de autocomprobación y establecer relaciones entre

contenidos teóricos y experiencias cotidianas de los alumnos. Y para finalizar, la función motivadora estaría fundamentada en los siguientes indicadores: establecer relaciones entre la materia y su propio campo profesional, establecer interacciones y grandes dosis de motivación, organizar actividades con propósitos definidos y promover la reflexión y el análisis crítico.

Pero cabe decir que una de nuestras mayores preocupaciones en torno a la tutoría virtual la encontramos en la puesta en práctica de las diferentes funciones hasta ahora expuestas, y por ello creemos conveniente ofrecer al interesado qué tipo de competencias y habilidades deberá adquirir en torno a la misma.

Los tutores virtuales necesitarán poseer competencias y habilidades para dar respuesta a las necesidades y a las diferentes tareas que se le irán presentando progresivamente a lo largo de su rol como profesor-tutor. Barker (2002) establece un conjunto de competencias que debería poseer un tutor online al llevar a cabo un proceso formativo a través de Internet, como son:

#### Competencias pedagógicas:

- Profundizar / investigar temas.
- Estructurar el conocimiento.
- Diseño de tareas individualizadas para el autoaprendizaje.
- Diseño de actividades de trabajo en grupo.
- Formular estrategias de valoración.
- Guiar, aconsejar y proporcionar feedback.

#### Competencias técnicas:

- Utilizar adecuadamente el correo electrónico.
- Saber dirigir y participar en comunicaciones asincrónicas.
- Diseñar, crear y controlar las salas de chat sincrónicas.
- Dominar y utilizar procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos.
- Utilizar herramientas de creación de páginas web.
- Usar el software con propósitos determinados.

#### Competencias organizativas:

- Seleccionar y organizar a los estudiantes para realizar actividades grupales.
- Establecer estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.
- Organizar a los estudiantes teniendo en cuenta sus datos geográficos.

- Recopilar y archivar los trabajos de los estudiantes para su posterior valoración.
- Organizar las tareas administrativas.

Así pues, y a modo de resumen, las diferentes funciones y competencias tutoriales quedarían determinadas tal como mostramos a continuación:

<b>FUNCIONES</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<u><i>Académica/ Pedagógica</i></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados.</li> <li>- Responder a los trabajos de los estudiantes.</li> <li>- Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado.</li> <li>- Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo.</li> <li>- Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes.</li> <li>- Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.</li> </ul>
<u><i>Técnica</i></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación.</li> <li>- Dar consejos y apoyos técnicos.</li> <li>- Realizar actividades formativas específicas.</li> <li>- Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red.</li> <li>- Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo.</li> <li>- Mantenerse en contacto con el administrador del sistema.</li> <li>- Utilizar adecuadamente el correo electrónico.</li> <li>- Saber dirigir y participar en comunicaciones asincrónicas.</li> <li>- Usar el software con propósitos determinados.</li> </ul>
<u><i>Organizativa</i></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el calendario del curso, de forma global como específica.</li> <li>- Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno.</li> <li>- Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo.</li> <li>- Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros.</li> <li>- Contactar con expertos.</li> <li>- Ofrecer información significativa para la relación con la institución.</li> <li>- Establecer estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.</li> </ul>
<u><i>Orientadora</i></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red.</li> <li>- Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.</li> <li>- Motivar a los estudiantes para el trabajo.</li> <li>- Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio.</li> <li>- Ser guía y orientador del estudiante.</li> </ul>
<b><u>Social</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red.</li> <li>- Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros.</li> <li>- Integrar y conducir las intervenciones.</li> <li>- Animar y estimular la participación.</li> <li>- Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes.</li> <li>- Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.</li> </ul>

*Cuadro nº 2. Funciones y competencias del tutor online.*

Sobre este aspecto, una de las cuestiones principales consiste en cómo y a través de qué mecanismos pueden adquirir dichas competencias los tutores virtuales. La primera de las posibilidades, consistiría en que este tipo de formación se ofreciese desde la propia comunidad de aprendizaje en la que va a participar dicho tutor a través de diferentes cursos online. Podemos encontrarnos con diferentes universidades a distancia que intentan suplir estas necesidades, como es el caso de la Open University (OU) (<http://www.open.ac.uk/>) utilizando su propia infraestructura en red para proporcionar una enseñanza interactiva online entre muchos de sus propios tutores. O bien, otras universidades a distancia facilitan cursos para su propio personal o para personas no pertenecientes a su organización que están interesados en conocer más sobre teleformación o sobre actividades de tutorización online, como por ejemplo es el caso de la Rober Gordon University de Escocia (<http://campus.rgu.com>) que ofrece un amplio número de cursos que los visitantes al campus pueden realizar, enseñándoles aspectos tales como: construir una oficina en línea, acceder y aprender a utilizar los materiales de un curso, participar en las discusiones en línea, suscribirse a una comunidad virtual o aprender a utilizar la biblioteca virtual

Otro tipo de mecanismo sobre la adquisición de competencias para la tutoría virtual puede ser a través de la realización de seminarios de educación a distancia que, como exponen Bennett and Marsh (2002) mediante un estudio sobre la preparación de los tutores a través de este procedimiento y su posterior evaluación, obtienen que “el aprendizaje de la enseñanza online puede considerarse como uno de los elementos más importantes en el proceso y el desarrollo de este tipo de modalidad formativa”.

Por último, y en lo referente a los procedimientos de adquisición de competencias en materia de tutorización virtual, consideramos relevantes las

comunidades virtuales de aprendizaje, entendidas éstas como "la utilización de un mismo espacio para compartir valores, lenguaje, experiencias y un propósito común" (Jiménez y Martínez, 2002), a través de las cuales se proporciona un conocimiento compartido sobre la temática y un know how generado por la propia comunidad. Para formar parte de ellas, los tutores virtuales deberán conocer qué las caracterizan, aspectos que para Salinas (2003) pueden sintetizarse en:

- “- Se reúnen personas para intercomunicar mediante ordenadores y redes, interactuando de una forma continuada y siguiendo unas reglas preestablecidas.
- El intercambio de información (formal e informal) y el flujo de información dentro de una comunidad virtual constituyen elementos fundamentales.
- La existencia de comunidades virtuales entre profesionales para el intercambio de ideas y experiencias y el desarrollo profesional y personal de sus miembros, tiene su origen en las grandes posibilidades de socialización y de intercambio personal que proporcionan las redes. Constituyen un entorno privilegiado de aprendizaje sobre relaciones profesionales”.

#### Herramientas de comunicación para la tutorización virtual

En cualquier proceso de tutorización online, la comunicación se constituye como uno de los elementos que aporta mayor significatividad y calidad a los procesos educativos. En la actualidad, los diferentes cambios en los modelos de comunicación han permitido evolucionar desde modelos unidireccionales de comunicación en los que habitualmente existe un emisor (profesor o material didáctico) que ofrece la información a un receptor (normalmente el alumno) que la procesa, a modelos de comunicación más interactivos y dinámicos que persiguen que el receptor se convierta en emisor de mensajes, tanto de forma individual como colectiva.

Según Pérez (2004), los procesos de comunicación mediada por ordenador se caracterizan por los siguientes elementos:

- Flexibilidad en las coordenadas espacio temporales para la comunicación, pudiéndose dar procesos de comunicación ágiles y dinámicos tanto síncronos como asíncronos.
- La comunicación puede ser personal (de uno a uno), en grupo (pequeño o gran grupo) y en forma de comunicación de masas.
- Posibilidad de crear entornos privados o abiertos a otras personas.
- Permiten la combinación de diferentes medios para transmitir mensajes (audio, texto, imagen, ...)

Deberá saber que, como tutor de e-learning, la necesidad de incorporar nuevas herramientas de comunicación, tanto sincrónicas como asincrónicas, conlleva nuevas estructuras comunicativas, ya que está demostrado que nuestra participación no tiene ni la misma carga sintáctica ni semántica y además está condicionada por la herramienta de comunicación que se vaya a utilizar, e implica por ello la necesidad de adquirir nuevos aprendizajes y habilidades para desenvolvernó en ellas. Alfabetización informática imprescindible como tutor virtual y ello principalmente por dos causas: en primer lugar porque el medio informático se configura como esencial para llevar a cabo estos nuevos procesos de comunicación; y en segundo lugar, porque los mensajes se comienzan a estructurar de manera menos lineal, se intercambian los papeles entre autor-emisor-lector-receptor, se produce un nuevo desafío, el de pasar de la distribución de la información a la gestión y la posibilidad de ir construyendo diferentes significados dependiendo de la navegación hipertextual realizada por el receptor.

Como tutor podrá realizar dicha comunicación a través de dos vías:

- *Sistemas de tutorización síncrona*: a través de la interacción entre interlocutores mediante una coincidencia temporal.
- *Sistemas de tutorización asíncrona*: no requieren coincidencia temporal para llevar a cabo la comunicación.

En determinadas ocasiones la tutorización a través de medios síncronos posee dificultades en el sentido de que no son accesibles por el usuario a posteriori, pero sí es posible la comunicación y respuesta inmediata. Por otro lado, los medios asíncronos no fomentan una respuesta inmediata, pero si es posible consultarlos a posteriori.

Siguiendo a Martínez (2005), ofrecemos las posibilidades que los distintos medios ofrecen a la hora de llevar a cabo un proceso de tutorización virtual:

SISTEMAS DE TUTORÍA ASÍNCRONOS	SISTEMAS DE TUTORÍA SÍNCRONOS
<p><b>Foros:</b> permiten acceder a todos los alumnos a las noticias de interés, avisos, sugerencias, aclaraciones respecto al tema estudiado... y se pueden convertir en una de las principales herramientas de trabajo en la comunicación alumno-tutor.</p> <p><b>Correo electrónico:</b> facilita la intercomunicación tutor-alumno en las tareas de tutoría académica y de orientación y también la intercomunicación de los alumnos entre sí.</p>	<p><b>Chats:</b> conversaciones online, que permiten a los participantes (alumnos o tutores) realizar conversaciones en grupo de forma privada. Son útiles para que el tutor avise a los estudiantes de su disponibilidad en determinados horarios, además que son grandes impulsoras de las relaciones personales entre los alumnos.</p> <p><b>Pizarra electrónica:</b> la pizarra es una herramienta que permite intercambiar imágenes y gráficos elaborados por cada uno de los usuarios que están utilizando simultáneamente esta herramienta. Se aconseja junto al chat puesto que enriquece la comunicación con las aclaraciones pertinentes.</p>

Chats y Foros:  
pueden llegar a ser  
complementarios

*Cuadro nº 3. Medios para la tutorización virtual. (Martínez, M., 2005).*

Cómo ya señalamos en trabajos anteriores (Cabero, Llorente y Román, 2004), tendremos que asegurarnos de modificar las actitudes que inicialmente los alumnos pudieran tener hacia algunas de las herramientas de comunicación anteriormente presentadas, como por ejemplo el “chat”, que en la mayoría de las ocasiones está asociado a situaciones de diversión y relajación.

A éstos nosotros consideramos conveniente incorporar otro tipo de medios, tales como:

- Listas de distribución: servicio de Internet que permite establecer comunicación multidireccional entre los miembros de un listado de direcciones de correo electrónico. Como tutor podrás crear listas de distribución de las asignaturas y utilizarlas como espacios para el intercambio de ideas, la formulación de preguntas, la resolución de dudas, y, en general, como áreas de comunicación. Aspectos que deberán tenerse en cuenta:
  - Tener claros los objetivos de la participación.
  - Tener un estilo de comunicación no autoritario.
  - Animar a la participación.
  - Ser objetivo y considerar el tono de intervención.

- Promover conversaciones privadas: diseñar situaciones para fomentar el trabajo entre personas con intereses similares.
  - Presentar opiniones conflictivas.
  - Cuidar el uso del humor y del sarcasmo, no todos compartimos los mismos valores.
  - Alabar y reforzar públicamente las conductas positivas.
  - No ignorar las negativas, pero llamar la atención de forma privada.
  - Saber iniciar y cerrar los debates.
  - Incentivar a que no siempre el tutor sea el que inicie las participaciones.
  - Comenzar cada nuevo debate pidiendo la contribución de un estudiante.
  - Intervenir, de vez en cuando, para realizar una síntesis de las intervenciones.
- Videoconferencias: a través de las cuales se puede compartir información, intercambiar puntos de vista, mostrar y ver todo tipo de documentos, dibujos, gráficas, acetatos, fotografías, imágenes de computadora y videos, en el mismo momento, sin tener que trasladarse al lugar donde se encuentra la otra persona.

Por todos es sabido que, uno de los grandes factores que influyen en configurar un proceso de formación a través de la red de calidad, es la existencia de un tutor que realice la labor de motivar a los alumnos de los cursos, así como del dominio tanto técnico como pedagógico de las herramientas de comunicación necesarias para establecer el proceso de comunicación entre todos.

Para ello, y con el objetivo de ofrecer diferentes opciones a la hora de llevar dicha tarea a la práctica, existen diferentes estrategias que si bien no son aplicables de modo generalizable, si pueden ayudar en determinados casos concretos.

#### Estrategias a llevar a cabo en la tutoría virtual

Como se ha expuesto anteriormente, el tutor en un entorno virtual de aprendizaje, se convertirá en facilitador del aprendizaje de los alumnos. Así pues, será importante que desde el comienzo sea capaz de determinar las expectativas, necesidades e intereses de los alumnos, y para ello la interacción entre ambos será un aspecto fundamental a tener en cuenta. Diversas estrategias podrán ayudarle a conseguirlo, tales como:

✓ *Establecer relaciones entre todos los participantes del curso*

Se trata de garantizar una primera toma de contacto entre todos los miembros del curso. Para ello el tutor puede plantear un foro de debate en el que cada uno exponga a qué se dedica, dónde reside o qué expectativas posee con respecto al curso en cuestión. Si tenemos en cuenta que muchas de las tareas a realizar serán de carácter grupal, será fundamental establecer un clima de trabajo agradable en el que los miembros sientan que forman parte de una comunidad, en este caso virtual. Por lo tanto, sería conveniente que el tutor en esta primera toma de contacto enviase dos mensajes a los alumnos: a) Individual: en el que se le ofrece una atención personalizada; b) General: en el que se les mostrará que forman parte de un grupo.

✓ *Resolución de dudas*

Es habitual que al comienzo del curso se le planteen dudas a los alumnos sobre todo en cuestiones de funcionamiento, tales como entrega de tareas, actividades a realizar, etc. Para ello, es conveniente que cualquier tutor de teleformación haya realizado una buena planificación de su curso. Posteriormente las dudas tenderán a centrarse en los contenidos, a lo que el tutor sabrá dar una respuesta eficaz si están organizados con antelación. Será conveniente contestar todas las preguntas que se le formulen al tutor en un plazo máximo de 48 horas, ya que una pregunta sin respuesta podría tener repercusiones negativas y producir sentimiento de insatisfacción e inquietud al alumno.

✓ *Fomentar la participación en los foros de discusión*

Es fundamental que el tutor genere y gestione diferentes tipos de debates, ya que este tipo de dinámicas se constituyen como un elemento relevante para incrementar la unión del grupo y reforzar a su vez el progreso individual de los alumnos. Para ello presentamos algunos pasos a seguir:

- a) Identificar los temas que más preocupan a los alumnos y crear un debate en el cual se fomente el análisis y la reflexión.
- b) Planificar junto con el coordinador del curso la temporalización de dichos debates.

✓ *Motivar a los alumnos*

La formación a través de la red frecuentemente produce sensación de pérdida o aislamiento en los alumnos, sobre todo cuando surgen problemas que no dominan y no encuentran como darle solución. Así pues, será necesario que para un desarrollo exitoso el esfuerzo sea constante, y para ello, nada mejor que el tutor motive al alumno en su progreso. Deberá hacerle llegar al estudiante mensajes de apoyo, prestarle una atención personal y particular a cada uno de ellos y ser flexible antes los distintos problemas que se le puedan plantear.

Para finalizar, decir que es difícil encontrar un modelo único y generalizable a todos los procesos de tutorización virtual, pues cada caso, cada curso, cada grupo, cada contexto, tiene sus propias características que lo hacen único y diferente. Pero sí hemos facilitado opciones, pautas y recomendaciones sobre cómo poder llevar a la práctica la función tutorial, aspecto urgente si tenemos en cuenta que se hace cada vez más necesario, ya que las esperanzas depositadas inicialmente en estos entornos formativos no se han visto, ni se están viendo, confirmadas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ADELL, J. Y SALES, A. (2000): Enseñanza online: elementos para la definición del rol del profesor, en Cabero Almenara, J. y otros: *Las Nuevas tecnologías para la mejora educativa*, Sevilla, Kronos.

BARKER, P. (2002): Skill sets for online teaching. En *ED-MEDIA 2002 World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*. <[http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content\\_storage\\_01/0000000b/80/21/f1/b4.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/21/f1/b4.pdf)> (01/08/05).

BENNETT, S.; MARSH, D. (2002): Are We Expecting Online Tutors To Run Before They Can Walk?. *Innovations in Education and Teaching International*, v.39, n.1, p.14-20.

BERGE, Z. (1995): Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*. 35(1) 22-30.

CABERO, J. (2004): La función tutorial en la teleformación. En MARTÍNEZ, F. y PRENDES, M.P.: *Nuevas Tecnologías y Educación*, Madrid, Pearson Educación.

CABERO, J. y GISBERT, M. (2005): *La formación en Internet. Guía para el diseño de materiales formativos*, Sevilla, MAD.

CABERO, J., LLORENTE, M. y ROMÁN, P. (2004): Las herramientas de comunicación en el aprendizaje mezclado, *Píxel-bit Eevista de Medios y Educación*, 23, 27-41.

GISBERT, M. (2002): El nuevo rol del profesor en entornos tecnológicos. En *Acción Pedagógica*, Vol. 11, 1, 48-59  
<[http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5\\_v11n1.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol11num1/art5_v11n1.pdf)> (24/05/05)

JIMÉNEZ LÓPEZ, O. y MARTÍNEZ, R. (2002): Comunidades virtuales: un modelo de aprendizaje para la nueva economía, *Formación XXI*, 3, 29-31.

LLORENTE, M. C. y ROMERO, R. (en prensa): El tutor virtual en los entornos de teleformación. En ADELL, J., CABERO, J. y ROMAN, P.: *E-actividades. Un referente básico para el aprendizaje por Internet*. Ed. Trillas/Eduforma.

MARTÍNEZ CASANOVA, M. (2005): e-learning: el tutor una de las claves de la formación online. En *Observatorio para la cibernsiedad*.  
<[http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom\\_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1](http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1)> (03/08/05)

PETTENATI, M. Y OTROS. (2000): The Learning Tutor: A Web based Authoring System to Support Distance Tutoring, *Educational Technology & Society* 3(4).

SÁNCHEZ, F. (2001): Las tutorías y la construcción de ambientes de aprendizaje en la educación abierta. En *Revista Electrónica del Centro de Investigaciones y Servicios Educativos*, 1, 1. <<http://uas.uasnet.mx/cise/rev/Num1/>> (10/06/05)

SALINAS, J. (2003): *Comunidades virtuales y aprendizaje digital*, Conferencia presentada a Edutec 2003, <<http://www.edutec.es>> (10/05/05)

VALVERDE, J., y GARRIDO, M.C. (2005): La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad. En *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, Vol. 4, n° 1.  
<[http://158.49.119.99/crai/personal/relatec/VOL4\\_1/valverdegarrido.pdf](http://158.49.119.99/crai/personal/relatec/VOL4_1/valverdegarrido.pdf)> (10/09/05)

