

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/259601571>

El tutor on-line: funciones, roles y tareas

Chapter · January 2010

CITATIONS

2

READS

601

1 author:



[Jesús Valverde-Berrocoso](#)

Universidad de Extremadura

86 PUBLICATIONS 237 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Proyecto MILAGE: Interactive Mathematics by implementing a Blended-Learning model with Augmented Reality. MILAGE. Proyecto ERASMUS+ financiado por la Unión Europea. (2015- 2018) [View project](#)



Ecologies of learning in multiple contexts : analysis of expanded education projects and building citizenship (EDU2014-51961-P) [View project](#)

All content following this page was uploaded by [Jesús Valverde-Berrocoso](#) on 08 January 2014.

The user has requested enhancement of the downloaded file. All in-text references [underlined in blue](#) are added to the original document and are linked to publications on ResearchGate, letting you access and read them immediately.

Valverde Berrocoso, J. (2010). El tutor on-line: funciones, roles y tareas. En M^a.J. Miranda; L. Guerra; M. Fabbri y E. López (Eds.). *Experiencias universitarias de innovación docente hispano-italianas en el Espacio Europeo de Educación Superior*, Sevilla: Mergablum, 43-73. (ISBN 978-84-96378-35-3)

El tutor on-line: funciones, roles y tareas

Jesús Valverde Berrocoso

Director del Campus Virtual de la UEX
Universidad de Extremadura (UEX) - España

1. Introducción

La formación on-line requiere el establecimiento de modelos pedagógicos orientados a promover un proceso de aprendizaje que combine la flexibilidad, con una programación y una planificación muy bien estructurada. Todo ello, junto con el establecimiento de vías abiertas de comunicación e intercambio en el aula virtual, las cuales facilitarán la creación de entornos que promuevan la construcción del conocimiento adaptado a las necesidades particulares de cada participante.

La capacidad de comunicación del profesor es esencial para garantizar el éxito de un curso virtual. Dicha cualidad, junto con su habilidad para gestionar y organizar todos los recursos que se le ponen a su alcance para organizar un programa de formación virtual será lo que asegure el buen rendimiento del alumnado y consecuentemente el éxito del programa formativo.

“[...] El docente presencial tiene que pasar por un proceso de reconversión académica y formativa, no puede traspasar mecánicamente sus conocimientos, habilidades y destrezas pedagógicas válidas para los entornos presenciales. Puede existir una propuesta de EAD [Educación a Distancia] implementada con las últimas innovaciones telemáticas, tales como las plataformas sofisticadas, pero si no tiene un buen equipo de tutores, sus resultados no serán muy alentadores”.¹

¹ Aportación realizada por Soledad Cosavalente Vidarte a la lista de distribución CUEDISTANCIA. Hemos intercalado en el texto una selección de aportaciones de participantes en esta lista de distribución producidas durante los meses de Mayo a Septiembre de 2003 cuya temática es la del tutor on-line. Esta lista está promovida por la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia y se puso en funcionamiento el día 23 de febrero de 2001 con la intención de convertirse en el vehículo a través del cual se intercambiara información relevante y se debatiera sobre todo lo que de una forma u otra esté relacionado con la Educación a Distancia (EaD) en todas sus variantes. Actualmente, cerca de 1800 estudiosos de la educación a distancia son miembros de CUEDISTANCIA [<http://www.uned.es/catedraunesco-ead/cuedis.html>]

*“Los mejores docentes de la educación presencial, no serán -necesariamente- buenos docentes de la educación a distancia. La educación a distancia debe tener **facilitadores del proceso**, más que tutores; personas más comprometidas con **acompañar el camino** que con dirigirlo. El facilitador de la Educación a Distancia, debe ser un docente con **capacidad de escucha**. Definitivamente, pienso que se necesita una **preparación especial** para ser un facilitador de la enseñanza a distancia, porque aún los docentes más intuitivos fracasarían si no logran aprehender, en toda su extensión, la dinámica de la relación aprendiz-facilitador en un estudio a distancia.”²*

2. La función tutorial on-line

La función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la formación on-line. Según Padula (2002) consiste en la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden la comprensión de los contenidos, la interpretación de las consignas operacionales, 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.

La idea de guía es la que aparece con más constancia en la definición de la tarea del tutor. La función del tutor on-line se realiza a través del acompañamiento, la información y el asesoramiento. Es un rol que elabora estrategias adecuadas a las necesidades particulares de los destinatarios.

(...) Para mí, como para otros colegas, la función [del tutor] debe estar estrechamente vinculada a todos los momentos del aprendizaje. No solamente en cuanto a preparación de los materiales, sino -y muy esencialmente- en el trabajo con los aprendientes. ¿Cómo evaluar si no? ¿Con un examen? No, definitivamente (...)³

El ejercicio del rol del tutor on-line se centra en el aprendizaje y no en la enseñanza, por esto su figura no puede construirse como experto transmisor de contenidos, sino más bien como animador y vehiculizador del aprendizaje autónomo que realizan los alumnos (Lugo, 2003).

Como señala García Aretio (2001), los tipos de diálogo didáctico en la educación a distancia pueden adoptar las siguientes modalidades:

- *En función de la intermediación* el diálogo puede ser presencial, es decir, cara a cara, síncrono y real; o no presencial que es lo mismo que mediatizado a través de algún material o canal de comunicación.
- *En función de la dimensión temporal* el diálogo va a ser síncrono, o

2 Aportación de Luz Marina Pereira a la lista de distribución CUED.

3 Aportación de Marta Cristina Sánchez Rivas a la lista de distribución CUED.

simultáneo a la producción del mensaje (teléfono, chat, videoconferencia); o asíncrono, es decir, en tiempo diferido (correo postal, correo electrónico, listas de distribución, foros).

- *En función del canal el diálogo puede ser real o simulado (virtual o no real) en el que el diálogo se establece entre el estudiante y el autor del material a través de éste, sea impreso, audiovisual o informático.*

Mir *et al.* (2003) consideran que en un programa de formación *on-line* pueden y deberían coexistir los tres tipos de diálogo didáctico antes mencionados. El objetivo no es otro que conseguir que el alumno alcance su nivel de aprendizaje adecuado a sus capacidades por medio del seguimiento y la tutorización del profesor y del aprendizaje compartido con sus colegas. En este contexto es donde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un papel esencial salvando las distancias de espacio y tiempo.

El servicio de tutoría a través de la red puede efectuarse mediante las distintas herramientas de **comunicación sincrónicas** y **asincrónicas** que las plataformas de e-learning suelen incorporar (Valverde, 2002). Ya que estas herramientas permiten nuevos modos de efectuar la comunicación, es preciso que el tutor on-line conozca en profundidad sus características y posibilidades y forme a sus alumnos para que hagan un uso correcto y efectivo de ellas. Aquí no se pueden utilizar con las mismas estrategias que rigen la comunicación presencial-síncrona-real (Mir *et al.*, 2003).

Guitert y Jiménez (2000) analizan las condiciones que tiene que tener la comunicación para poder trabajar conjuntamente de manera eficaz:

- *La comunicación debe ser frecuente, rápida, que favorezca y dinamice el funcionamiento y la tarea del grupo.*
- *La exposición de las ideas debe ser clara, para poderlas compartir y evaluar de modo conjunto.*
- *Se deben justificar las afirmaciones que se hagan, a fin de que puedan ser criticadas de forma constructiva por el resto del grupo.*
- *Se debe fijar un sistema para ir acumulando, organizando y revisando la información que progresivamente se ha ido aportando en grupo.*
- *El intercambio de información tiene que ser exploratorio: todas las ideas aportadas por el grupo deben tratarse de forma crítica, pero constructivamente; los razonamientos se irán haciendo más*

explícitos.

- No se persigue la suma de las argumentaciones, sino que éstas hagan evolucionar el trabajo conjunto.
- Al iniciar el trabajo se deben *concretar qué canales de comunicación se utilizarán* (correo electrónico, chat, encuentros virtuales, documentos compartidos...).
- Cada miembro del grupo debe compartir toda la información, así como tener en cuenta las sugerencias de los demás.
- *Capacidad de llegar a un consenso*. No conformarse con estar todos de acuerdo o en desacuerdo, sino esforzarse en argumentar las razones que soportan nuestra opinión.

Estos autores también estudian las actitudes que los participantes deben tener para conseguir el clima necesario para dicho trabajo cooperativo:

- *Iniciativa propia*: cada miembro debe implicarse personalmente, aportando nuevos elementos de reflexión y análisis. Los miembros del grupo deberán comunicar, negociar y compartir en todo momento.
- *Responsabilidad individual*: cada miembro deberá reflexionar y valorar su implicación en la dinámica del trabajo en grupo.
- *Involucrarse en el trabajo de los demás y darse apoyo* desarrollando una vivencia de grupo y una tarea con finalidad compartida, asumiendo de forma coherente que el éxito del resultado del trabajo depende de la participación de todos los elementos del equipo.
- El grupo debe asumir la responsabilidad de las decisiones, y no sólo un miembro de forma individual.
- *Fomentar las habilidades de trabajo en grupo*: aprender a negociar, a esperar el turno, saber hablar en grupo, compartir materiales...
- *Evaluar el proceso de trabajo en grupo*: el grupo debe reflexionar acerca de su propio proceso, y compartirlo con el resto de estudiantes y profesores.
- *Establecer normas o reglas de trabajo desde el mismo grupo*, enfocadas a favorecer la propia dinámica de trabajo.
- *Considerar que cada uno forma parte de un engranaje común*, y

que cuando se altera el ritmo de trabajo por el incumplimiento de los acuerdos, está dificultando el funcionamiento de dicho engranaje.

Según el estudio de Wilson & Whitelock (1998) los tutores on-line ven muy positivas las posibilidades que ofrece el medio asíncrono. Reconocen el apoyo que pueden brindar a los alumnos y el que éstos pueden obtener de otros compañeros. En resumen estas son las ideas que subrayaron los tutores on-line:

- Un mensaje puede ser leído por muchos estudiantes.
- Las ambigüedades y las cuestiones de los alumnos pueden resolverse via on-line.
- Los estudiantes pueden enviar sus propias producciones.
- El medio es independiente del tiempo (no está estrechamente vinculado a horarios).
- El medio permite el apoyo mutuo y compartir problemas.
- Los alumnos pueden comunicarse en el momento en el que tienen un problema.
- Los tutores tienen tiempo para reflexionar antes de enviar sus respuestas.

Formar un sentimiento de comunidad parece ser un primer paso necesario para el aprendizaje colaborativo. Sin este sentido las personas se muestran más ansiosas, defensivas, reacias a tomar riesgos que les impliquen el proceso de aprendizaje. La investigación en el campo del aprendizaje colaborativo sugiere que el estilo de comunicación más adecuado es el que está relacionado con el modelo de racionalidad comunicativa de Habermas. Este estilo es democrático, respetuoso, abierto a los desafíos, preparado para aportar ideas fundamentadas y buscar consensos basado en la crítica.

La comunidad de aprendizaje es el vehículo a través del cual tiene lugar el aprendizaje *on-line*. Los miembros dependen unos de otros para lograr los resultados de aprendizaje el curso. Sin el apoyo y la participación de una comunidad de aprendizaje, no hay curso on-line. Pero, obviamente, una comunidad de aprendizaje no puede ser creada por una sola persona. Aunque el profesor es responsable de facilitar el proceso, los participantes tiene una responsabilidad en la creación de la comunidad. La habilidad para colaborar y crear conocimiento y significado en común es un indicador claro de que una comunidad de aprendizaje virtual ha sido creada con

éxito. Algunos de los resultados deseables que indican que una comunidad on-line ha sido formada, son los siguientes (Palloff y Prat, 1999):

- Interacción activa que implica tanto el contenido del curso como la comunicación personal
- Aprendizaje colaborativo evidenciado por comentarios dirigidos principalmente entre alumnos más que entre alumno y profesor
- Significado construido socialmente evidenciado por el acuerdo o el cuestionamiento, con el intento de lograr acuerdos sobre asuntos de significados.
- Compartir recursos entre alumnos.
- Expresiones de apoyo y motivación intercambiados entre alumnos, así como conocimiento para evaluar críticamente el trabajo de otros.

3. Los roles del tutor on-line

Existe un amplio consenso en considerar los siguientes roles del tutor on-line (Monforte y [Martínez, 2002](#)):

1. *Rol como facilitador.* El formador actúa como guía y orientador, facilitando a los participantes todas las herramientas necesarias para avanzar de manera satisfactoria en su proceso de aprendizaje. Al mismo tiempo, debe observar cómo va evolucionando el ritmo de aprendizaje del grupo y a la vez el ritmo que se previó para llevar a cabo el proceso formativo.

*“[...] Creo que debemos comenzar, o seguir trabajando, en la representación que nosotros mismos -como tutores- tenemos de ese "otro" que está a la "distancia", y en su definición, **identificar sus necesidades, el contexto en el que se enmarcan y las delimitaciones del rol del tutor en la satisfacción de las mismas.***

*Cuando [se habla] de acompañamiento y complementariedad, pienso en **co-pensar, en orientar y colaborar...** posible de ser realizado sólo desde el difícil lugar de **"mirar al otro con sus propios ojos"**.*

*[...] Considero fundamental **"convencer" al tutor en primer lugar acerca del rol fundamental que estaría llamado a desempeñar para luego comenzar a trabajar en las acciones y los cómo de semejante tarea***⁴.

4 Aportación de Adriana Sviderskos (Lic. en Ciencias de la Educación - U.B.A. Asesora Pedagógica - U.A.I. Directora de InTema - Consultora para el Desarrollo Educativo Institucional Ciudad de Buenos Aires - República Argentina) para la lista de distribución CUED.

2. *Rol como administrador del curso.* Una adecuada administración de un curso será otro de los aspectos claves para garantizar un buen seguimiento de un curso on line. El formador deberá controlar y gestionar los tiempos de participación propios y de los participantes, ofreciendo además respuestas rápidas a las preguntas que se puedan plantear en el grupo. Será importante que el formador tenga capacidad para gestionar, controlar y organizar, la participación en las diferentes herramientas interactivas como conferencias, foros, list, etc. Cuando hablamos de la administración de un curso on-line, también nos referimos a la capacidad del profesor de mantener actualizados todos los recursos tecnológicos del curso, información sobre los asistentes, materiales, actividades, etc. La capacidad de gestionar, organizar y coordinar las actividades del grupo de participantes en un curso virtual, así como dominar las herramientas disponibles para lograrlo, es otra de las características fundamentales que tendrá que aportar el profesor, ya que de ello dependerá el nivel de participación y el grado de colaboración que se pueda llegar a mantener entre todos los participantes del curso. Tolmie & Boyle (2000) identificaron una serie de factores asociados con experiencias exitosas en formación on-line en la enseñanza superior que tienen que ver con este rol del tutor on-line. Son los siguientes:

- Tamaño del grupo: cuanto más pequeño mejor.
- Conocimiento de otros participantes: es mejor si los participantes se conocen entre sí.
- Experiencia del alumno: es mejor si los estudiantes son comunicadores experimentados conforme a las condiciones de la tarea.
- Claridad sobre la tarea: es mejor si los estudiantes comprenden como enfrentarse a la tarea, especialmente si la comprensión es compartida.
- Propiedad de la tarea: es mejor si los estudiantes tienen la oportunidad de negociar lo que la tarea implica.
- Necesidad del sistema: es mejor si hay una función clara para la formación on-line que no puede ser cumplida por otro medio de modo más fácil.
- Tipo de tecnología y experiencias previas en formación on-line: es mejor si la tecnología exige escasa preparación previa y si el alumno ya ha tenido experiencias anteriores en formación a través de redes telemáticas.

3. *Rol como conocedor de los recursos y servicios básicos de Internet.* Dicha competencia le debe permitir conocer los sistemas de búsqueda de información existentes, recursos disponibles y posibles usos y aplicaciones orientadas al proceso formativo que se esté llevando a cabo en cada momento.
4. *Rol como organizador y planificador.* Se debe contar con la capacidad de organizar y definir claramente los objetivos del curso, así como estructurar el contenido, asignando el trabajo práctico y actividades interactivas más adecuadas. Al hablar de planificación se deberá contar con la capacidad de asignar y calcular tiempos a las diferentes tareas que se definan, tanto propias como del alumnado, lo cual es uno de los aspectos más críticos y diferenciadores entre la formación presencial y la de tipo on line.
5. *Rol como 'paratécnico'.* No en el sentido estricto de la palabra, sino esperando que el formador tenga la capacidad de poder resolver aspectos y problemas generales y básicos de tipo técnico o de uso de los recursos on line que puedan haberse asignado para el participante del curso. Los problemas técnicos reales debieran ser resueltos por un técnico informático que pueda estar ofreciendo soporte y apoyo al formador a lo largo del proceso formativo.

“En cuanto al rol del docente en la Educación a Distancia considero que cambian las funciones que venía desarrollando en comparación a la enseñanza tradicional, cambia completamente la estrategia pedagógica para dirigir el proceso de enseñanza aprendizaje. Con el uso y alcance de las TIC debe capacitarse, estar preparado y aplicar los soportes que se ajusten al modelo pedagógico, a las estrategias pedagógicas concebida en su actividad docente. El uso de las nuevas tecnologías de la información la comunicación constituyen un soporte que posibilitan un aprendizaje más dinámico, más interactivo inclusive con el empleo de las plataformas tecnológicas que existen mercado. Pero jamás la Pedagogía, las teorías de aprendizaje, la calidad académica de la enseñanza, de su diseño, de las bases teóricas y filosóficas que lo sustentan se subordinan al empleo de tecnología. Un buen docente estriba en los conocimientos científicos pedagógicos e investigativos que posea, en la sólida formación académica que ha recibido y que aplica en el rol que le ha tocado jugar en el proceso de enseñanza aprendizaje. El profesor en la enseñanza a distancia debe diseñar mecanismos y estrategias pedagógicas dinámicas en concordancia con la flexibilidad que ofrece la tecnología.”⁵

“Algunos estudiantes no utilizan los medios telemáticos para hacer consultas al tutor por su desconfianza hacia la tecnología: 'Si yo necesito ayuda del tutor le llamo por teléfono. Acepto que es un error por mi parte ya que no aprovecho las ventajas tecnológicas, pero estos

5 Aportación de Alicia Hernández a la lista de distribución CUED.

cambios inevitablemente tardarán tiempo en utilizarse de modo masivo'. Este comentario subraya la importancia de que los alumnos se sientan seguros dentro del sistema informático y telemático y que aprecien las diferencias que existen en las interrelaciones comunicativas entre un tutor on-line y sus alumnos y un tutor presencial. También subraya la importancia que los alumnos otorgan a la rapidez de las respuestas a las demandas que ellos realizan. Si perciben que recibir una respuesta on-line va a consumir mucho más tiempo del que ellos consideran necesario, utilizarán el teléfono para tratar de obtener una respuesta inmediata. (Wilson & Whitelock, 1998).

6. *Rol como socializador.* El formador ha de contar con la capacidad de crear un entorno favorable de aprendizaje, animar, motivar y, por tanto, facilitar el intercambio entre todos los participantes del curso. Uno de los aspectos fundamentales de la formación a través de Internet es la capacidad, por tanto, para expresarse a través del teclado. Por ello, podemos afirmar como característica esencial la habilidad de redacción que el profesor deba tener, de tal forma que pueda llegar a expresarse por escrito con sentido del humor, de manera metafórica, irónicamente, etcétera, según se requiera en cada caso.

Uno de los cometidos esenciales del formador en la educación on-line es actuar de **organizador y facilitador de la participación** de los estudiantes. El tutor debe paliar la 'soledad' del aprendizaje propiciando sistema de comunicación fluida y sostenida. Esta función implica tres roles complementarios en su tarea como dinamizador (Mason, 1991):

- a) Rol organizativo: establece la agenda (objetivos, horarios, reglas de procedimiento, normas) y debe actuar como líder impulsor de la participación del grupo: pidiendo contribuciones regularmente, proponiendo actividades en las que se deba dar una respuesta, iniciando la interacción, variando el tipo de participación, no monopolizando la participación...
- b) Rol social: crear un ambiente agradable de aprendizaje, interactuando constantemente con los alumnos y haciendo un seguimiento positivo de todas las actividades que realicen y pidiendo que expresen sus sentimientos y sensaciones cuando lo necesiten.
- c) Rol intelectual: como facilitador educativo debe centrar las discusiones en los puntos cruciales, hacer preguntas y responder a las cuestiones de los alumnos para animarlos a elaborar y ampliar sus comentarios y aportaciones.

"[...] El perfil del tutor lo define el proyecto. Porque un proyecto responde a un modelo pedagógico, y según ese modelo, será el tutor.

[...] “6

Según Adell y Salinas (1999) cuando un formador diseña un curso virtual desde una perspectiva pedagógica de formación activa, debe tener en cuenta que posiblemente tendrá que reducir la cantidad de contenidos de aprendizaje en beneficio de un mayor espacio para la participación y el intercambio de ideas. Una clase directiva y centrada en la transmisión de información por parte del formador requiere menos tiempo que una clase en la que los alumnos deben asimilar los contenidos, trabajar en grupo, ponerlos en práctica y compartir sus experiencias e ideas. Esto no es incompatible con la posibilidad de ofrecer información complementaria para aquellos alumnos que, durante el curso o en el futuro, quieran profundizar o ampliar los temas estudiados.

*“Hace mas de 15 años que formo tutores para los sistemas a distancias. A lo largo de los años fui aplicando una y otra teoria en relacion con este tema. Las aplique y aplique....muchas veces tuve buenos resultados...otras no tanto. Mi experiencia es que los tutores tienden a ofrecer el modelo de comunicacion que utilizan en las clases presenciales. Creo que lo mas importante en el proceso de formacion es que comprendan que deben realizar una tarea centrada en la atencion de una persona para lo cual es necesario **crear un espacio de comunicacion**, aplicando tecnicas y recursos de todo tipo capaces de resolver los problemas.*

*Este nuevo rol implica, entre otras cosas, **dar vida a los materiales de estudio** (módulos escritos o virtuales, videos, audio etc.) que presentan un enfoque general de los contenidos. Cuando el tutor realiza este acto maravilloso y casi mágico, el alumno, entonces podrá emprender el autoaprendizaje. La tutoría es el espacio donde el alumno se comunica (personalmente o mediante diferentes medios) para consultar cómo iniciar el estudio o si ha superado esta etapa, consulta las dudas o problemas que le surjan en el estudio. Reitero la importancia de que la tutoría es un **espacio de encuentro** y su objetivo, es **acortar distancias**”7*

Hiltz (1995) señala diferentes tipos de actividades a desarrollar por el formador on-line como moderador de cualquier debate o discusión en grupo:

1. Introducir el tema de debate: relacionándolo con las lecturas u otros materiales del curso e indicando claramente cuáles son los aspectos o preguntas a las que deben responder los alumnos.
2. Incitar, como si de una entrevista no estructurada se tratara, a los alumnos para que amplíen y desarrollen los argumentos propios y los de sus compañeros.

6 Aportación de Margarita Inés Argüello a la lista de distribución CUED.

7 Aportación de Beatriz Zalazar a la lista de distribución CUED (La negrita es nuestra).

3. Facilitar información: como experto en la materia, el formador puede ofrecer información sobre estudios, recursos o hechos que ayuden a desarrollar los temas de discusión, complementando los materiales ya disponibles.
4. Integrar y conducir las intervenciones, sintetizando, reconstruyendo y desarrollando los temas que vayan surgiendo y relacionándolos con la literatura y el tema.
5. Globalizar los aprendizajes de manera que el tema de un debate se relacione con temas anteriormente vistos, para facilitar a los alumnos una estructuración más compleja y no demasiado compartimentada del conocimiento que se va generando.
6. Lanzar preguntas que puedan ayudar a los alumnos a descubrir posibles contradicciones o inconsistencias en sus aportaciones.
7. Resumir, a modo de conclusión, las aportaciones al debate, haciendo hincapié en las ideas claves, antes de pasar a otro tema.
8. Ayudar a los alumnos en sus habilidades de comunicación, señalándoles, en privado, sus posibles mejoras para un mayor entendimiento con el grupo.

Para Blasco (2003), el aprendizaje implica, en esencia, dos tipos de interacción, la interacción con los contenidos de una materia o curso y la interacción personal. Esta intercomunicación personal no necesita en muchos momentos (en otros sí) de una sincronía real en el tiempo, de forma que la interacción profesor/tutor-alumno puede ser independiente del lugar y del tiempo.

“Me parece que los materiales (o más in ixtenso los recursos para el aprendizaje) y la tutoría no son elementos mutuamente excluyentes [...]. Pienso más bien que son complementarios. Es más, son dos de las columnas sobre las que debe descansar todo sistema de educación a distancia: Los materiales deben tener el tratamiento pedagógico necesario para favorecer el aprendizaje autónomo de los participantes (autónomo en este caso no es equivalente a solitario). No olvidemos que la educación a distancia es una suerte de "conversación didáctica" (Holmberg) que no es, ni tiene por qué serlo, sincrónica. Obviamente en esta "conversación" hay intercomunicación e interacción la mayoría de las veces asíncrona pues está mediada por los recursos para el aprendizaje. En este marco la tutoría tiene, entre otros, dos papeles fundamentales: El primero, orientar al participante para que comprenda la naturaleza de los estudios a distancia y se involucre en el sistema, ayudándole a adquirir hábitos y técnicas de estudio independiente. En mi ya larga experiencia "el mejor tutor es aquel que trabaja intensamente para que sus alumnos no lo necesiten". Es decir para que sean autónomos. Pero, el otro importante rol del

tutor es asesor académicamente al participante, aclarando sus dudas relativas a los contenidos de las asignaturas, complementando el material, orientándolo en la realización de sus trabajos prácticos, etc. Pues, por más cuidadosos que seamos en el diseño, desarrollo y validación de los materiales, en el proceso de estudio siempre surgirán dudas. Finalmente, la personalización de los sistemas de educación a distancia requiere de tutores que se pongan al lado del participante, estableciendo con ellos una verdadera relación democrática”⁸.

Una tarea esencial y una responsabilidad básica de la acción tutorial es la de la creación, el cuidado y la animación de los distintos grupos, foros, listas de correo, etc. El tutor tiene la responsabilidad de visitar con asiduidad los distintos canales de comunicación establecidos para atender las consultas, comentarios, etc. en los que su intervención sea necesaria.

Hammond (2000) analizó diversos estudios de caso sobre la comunicación en foro on-line y defiende la adopción de un “enfoque comunicativo” que posee las siguientes características:

- Mantiene una posición abierta sobre el valor de los diferentes tipos de conocimiento (evita el dogmatismo).
- Toma una postura crítica con relación al conocimiento teórico.
- Es reflexivo. Une sus conocimientos con sus experiencias, y describe sus experiencias, para una mejor comprensión de los mensajes que emite. El medio asíncrono favorece la emisión de mensajes más reflexivos que facilitan la comprensión de los aprendizajes. Esto implica el desarrollo de aprendizajes de nivel profundo así como el pensamiento crítico (Wilson & Whitelock, 1998)
- Adopta un tono cauteloso, prudente.
- Busca activamente el debate con otros miembros del grupo.
- Introduce información personal a través del mensaje. Relata circunstancias particulares que reflejan estados físicos o mentales que enriquecen la comprensión del mensaje.
- Estructura libre para la contribución al foro.

En una situación de tutoría a través de medios telemáticos podemos establecer varios tipos de roles a los que se asignan toda una serie de recomendaciones en cada una de las áreas correspondientes (Blasco, 2003).

8 Aportación de Alberto Patiño Rivera (Coordinador de Educación a Distancia de la Facultad de Educación en la Pontificia Universidad Católica del Perú) a la lista de distribución CUED.

3.1. Recomendaciones pedagógicas

- x *Tener claros los objetivos.* Los alumnos deben creer que la comunicación con el tutor merece en todo y en cualquier momento la pena.
- x *Mantener la máxima flexibilidad posible.* Debido a la individualidad y diversidad de los alumnos y a la propia esencia de esta modalidad de enseñanza, los cursos deben ser flexibles hasta el límite que razonablemente establezcamos. Más que presentar contenidos totalmente cerrados en una sesión de tutoría, por ejemplo, dejemos abierta la lista de contenidos para que los alumnos puedan incluir temas o aspectos que, aunque deberían haber sido abordados en sesiones anteriores, o sean de índole diversa a la que en principio deberíamos tratar, puedan aclararles dudas, facilitarles el aprendizaje, etc.
- x *Estimular la participación.* El uso de varias opciones o estilos de aprendizaje puede estimular la participación y la interacción de los alumnos en los coloquios y debates bien presenciales o bien en foros on-line o cualquier otro tipo de actividad participativa.

“Los alumnos ofrecen cuatro razones para no contribuir al foro de debate:(a) falta de tiempo; (b) necesidad de tiempo para pensar o intentar volver sobre ello en el futuro; (c) carencia de conocimientos y (d) falta de interés o razones para participar” (Sealea & Cannb, 2000).
- x *Evitar un estilo autoritario.* Muy relacionado con las características del tutor. Esto es siempre importante, pero particularmente importante en el contexto en el que va a desarrollarse la acción tutorial: alumnos adultos en un contexto universitario.
- x *Ser objetivos.* Antes de generalizar consideremos todas aquellas circunstancias que rodean cualquier decisión que hayamos de tomar.
- x *Evitar las grandes expectativas.* El tutor a distancia debe sentirse satisfecho si, tras una sesión de tutoría por ejemplo, se han conseguido y clarificado los tres o cuatro puntos más importantes.
- x *Confiar principalmente en los materiales que conozcamos.* Esto es particularmente importante en este contexto. Internet está llena de materiales, la gran mayoría de los cuales no conocemos. Posiblemente sean muy buenos y sean de gran ayuda para nuestros estudiantes. Pero posiblemente lo único que consigan sea distraerles y supongan una pérdida de tiempo para ellos.
- x *Promover la intercomunicación entre los propios alumnos.* Pensar y diseñar ocasiones y momentos en los que dos o más alumnos que creemos comparten los mismos estilos, intereses, etc. puedan ponerse en

comunicación directa.

“La mayoría de los alumnos consideran que sus interacciones con otros compañeros tiene impacto en sus aprendizajes. Para un alto porcentaje es una gran ayuda en la comprensión de los contenidos. Esto apoya la idea de que la relación on-line alumno-alumno es muy importante.

Los entornos de e-learning favorecen el aprendizaje autónomo y la toma de responsabilidades por parte del alumno de su propio proceso de aprendizaje. Esto se observa especialmente cuando el tutor no sabe responder adecuadamente a las demandas del alumno. El contacto con otros compañeros facilita la comprensión puesto que parten de un nivel de conocimientos similares y enfocan los problemas con un punto de vista similar. Comprenden mejor las dificultades que cada uno tiene y se sienten cómodos solicitando ayuda a otros compañeros” (Wilson, & Whitelock, 1998)

- x* **Buscar puntos de encuentro.** El tutor debe intentar buscar siempre diferentes hilos que conduzcan a un punto desde el que se pueda avanzar en común.
- x* **Utilizar tareas simples.** Las tareas de grupo pueden ser apropiadas para este medio que estamos utilizando, pero un diseño de actividades excesivamente amplio y complicado puede resultar negativo.
- x* **Hacer atractivos los materiales.** Cuanto más relacionadas se encuentren las actividades que diseñemos al entorno o experiencias de los alumnos, tanto más atractivas serán para ellos.
- x* **Invitar a expertos.** Buscar la posibilidad de poder incorporar algún experto (del propio Departamento, de otra Universidad, etc.) en nuestra enseñanza, bien en las sesiones de tutoría grupal, bien utilizando la videoconferencia.
- x* **Evitar la clase magistral.** Aunque parezca lo contrario, nuestra enseñanza a distancia también se puede convertir en una suma de pequeñas clases magistrales. Intentar siempre implicar a los alumnos: cuestionarios, preguntas puntuales, comentarios...

En los modelos de formación on-line, se está optando, en muchos casos, por soluciones lineales, mecanicistas, trasplantadas sin elaborar y sólo en los mejores de estos casos, constituyen un remedo de lo que puede hacerse en la educación presencial.

Pero si hay poca reflexión sobre el enfoque y el trabajo de los tutores, aún es menor la existente sobre la educación on-line y lo que significa la incorporación del 'universo Internet' a los contextos de aprendizaje.

En la mayor parte de las iniciativas de formación on-line que he tenido oportunidad de ver, revisar o experimentar (...) parece pensarse -en la mayor parte de los casos- que el alumno que acude a un curso de formación a distancia, on-line, tiene como principal objetivo la obtención y el acopio de información, cosa absolutamente incierta y alejada de la realidad.

Cualquier persona que sea capaz de conectarse con éxito a Internet será consciente en cuatro días de tener a su alcance información pertinente, totalmente desbordante, en cualquiera de las áreas de conocimiento que puedan haber suscitado su curiosidad. Sin embargo ese caudal de información no sufre, precisamente, esa labor a la que se refiere tan bien Beatriz, de ser capaz de prender la chispa que hace posible el proceso de autoaprendizaje y abre la puerta del aprendizaje significativo, real, por el que -de modo efectivo- incorporamos modificaciones sustanciales en nuestra representación operativa del mundo. Y no se trata de operaciones meramente 'conceptuales' o de selección y filtrado de la información más relevante.

Por otra parte, desde planos menos sutiles, es obvio que si la atención 'personalizada' ya es un problema en la educación presencial qué no ocurrirá cuando la dispersión geográfica, cultural, vivencial, relacional es tan grande como la que permite Internet. Ante semejante heterogeneidad, es evidente que la labor del tutor no puede limitarse a un sistema 'semi-mecánico' cuyo más sólido fundamento sea un repertorio de plantillas de correo electrónico para producir mensajes de este tipo, por ejemplo: "Estimado alumno: Hemos observado que en las últimas semanas su grado de participación ha sido escaso, en las actividades propuestas. Le recordamos que la participación en las actividades propuestas es uno de los aspectos más enriquecedores del curso. En todo caso, si tuviera alguna dificultad para el adecuado seguimiento del curso puede enviar un mensaje a tutoría@xxx.com donde estamos, como siempre, a su disposición. Atentamente," Está bien, es correcto, indica una buena disposición y una cortesía impecable, pero creo sinceramente, que no es suficiente, ni adecuado (...)"⁹

- x Pedir comentarios.* Pedir a los alumnos que comenten algunos de los puntos que aparecen en los temas. Que los "expongan" (en el Foro, en la tutoría presencial, etc.) aunque sea necesario darles algún tiempo para la elaboración.

3.2. Recomendaciones comunicativas

- x Aceptar a los "mirones".* Hemos de asumir que entre nuestros estudiantes habrá "mirones", alumnos muy poco participativos, muy poco comunicativos, que nunca realizarán comentario alguno. Algunas

⁹ Aportación de Luis M. Cereceda Babé a la lista de distribución CUED.

personas aprenden escuchando a los demás y no podemos negar que el aprendizaje se esté produciendo.

- x *Atención al "miedo a hacer el ridículo".* Es una sensación que tendrán algunos de nuestros alumnos a la hora de participar en una discusión sobre un tema, a la hora de dar sus opiniones. Principalmente en las sesiones de tutoría del grupo. Quitémosles ese miedo al ridículo dándoles confianza.
- x *Cuidado con el humor.* Más que con el humor, con el sarcasmo. Conozcamos bien a nuestros alumnos antes de utilizar cualquier estilo sarcástico o irónico en nuestros comentarios.
- x *No olvidar las presentaciones.* En nuestra primera oportunidad hagamos que los alumnos se presenten ellos mismos, que hablen de sí mismos, que creen ellos mismos un clima de grupo.
- x *Facilitar la intercomunicación.* Con la misma finalidad que el punto anterior, utilizando técnicas y actividades de introducción, de trabajo por parejas o pequeños grupos, entre otros.

“Siento que lo relevante al enseñar no es el acercamiento sino el modo de lograrlo. La responsabilidad de la acción tutorial es tan significativa, que logra que la información puede pasar a constituir un acto formativo de substancial riqueza o malograr el puente de unión que lleva a la educación a distancia a alejarse de la simple acción autodidacta. (...) Quienes quieren transformar la experiencia presencial

formal o la experiencia puramente tecnológica en una propuesta a distancia desnuda de las connotaciones que hacen a la esencia de la enseñanza a distancia, sólo quedarán a mitad de camino entre la forma y el fondo de un proyecto. Un colega de Buenos Aires del ITBA me decía el año pasado con razón, que hace falta además mucha "palmaterapia" Su equipo quería mostrar con esto, una decidida proposición de alentar con "palmaditas" de seguimiento permanente a sus cursantes. Desde mi modesta experiencia, he sabido que una buena proporción de este "alimento" fortifica notablemente la relación interpersonal para evitar mensajes tipo, como el que tan bien transcribe Luis, diciendo: Estimado alumno: Hemos observado que en las últimas semanas su grado de participación ha sido escaso, en las actividades propuestas. Le recordamos que la participación, etc." Se podría deducir que, como en la medicina preventiva, el buen tutor intuye y receta antes de la sintomatología final. En mi caso particular, coincido con la visión de creer que la aplicación de instancias que se producen en clases presenciales no son necesariamente las adecuadas para insertar en el dominio de la enseñanza a distancia. De hecho, la formación del formador a distancia así lo determina. Insisto en creer además, que sumada a la metodología debe prevalecer un análisis continuo del proceso

comunicativo. Como profesor de Lengua supe de su relevancia pero como tutor unas veces tuve éxitos y otras no. Tenemos que admitir, que en este camino docente, en ocasiones, es más lo que aprendemos de nuestros alumnos que lo que enseñamos. Porque nunca terminamos de aprender y sorprendernos cuando se produce la magia del acto comunicativo en el proceso bidireccional que buscamos que sea interactivo, eficiente y eficaz. Acortar distancias no un simple requisito del buen tutor. Es objetivo preciso a lo largo de toda la gestión y desde mi experiencia, no tan fácil de conseguir a "temperatura constante". Siempre se producen altibajos"¹⁰

3.3. Recomendaciones organizativas

- x *Informalidad.* Dependiendo de los objetivos del curso puede ser que el profesor/tutor desee darle un cierto tono de informalidad al mismo tanto en la intercomunicación como en otros aspectos (comentarios que se envían, etc.) Este es un aspecto con el que el tutor deberá ser extremadamente cuidadoso.
- x *Listado de alumnos.* El tutor puede estimar conveniente el distribuir un listado de los alumnos con sus direcciones electrónicas para favorecer la intercomunicación entre ellos. Y, al contrario, puede considerar el promover el intercambio de direcciones entre los propios estudiantes a través de los chats o foros.
- x *Dar siempre respuestas.* Y dar respuestas rápidas a la preguntas que nos puedan hacer a través del correo o por cualquier otro medio. Dar pronta respuesta a los ejercicios o trabajos que nos envíen. Es muy importante en la enseñanza a distancia que el alumno se sienta atendido, que sienta que tiene a su tutor cerca.

“Los alumnos de un aula on-line sostienen que hay un factor que puede influir en el aprendizaje en un entorno de comunicación asíncrono: es la demora en la interacción. Afirman que los profesores deberían ofrecer un inmediato feedback y respuesta a los requerimientos de los alumnos y sus preguntas. Los profesores on-line deberían usar estrategias de comunicación e instructivas para eliminar el factor de la demora. Bien respondiendo inmediatamente o siendo explícitos en las descripciones y tareas que puedan minimizar el retraso en el establecimiento de la comunicación.” (Vonderwell, 2003)

- x *Preocuparse de las cuestiones administrativas.* Informar a los alumnos de cuestiones relacionadas con su matrícula, solicitudes, certificados, etc. Preocuparse de que el alumno recibe los materiales o comunicaciones a tiempo, etc.

10 Aportación de Roberto Rebaudi a la lista de distribución CUED.

- x *Ser paciente.* Aunque nos obliguemos a dar respuestas rápidas a cualquier cuestión que nos planteen nuestros alumnos, no exijamos lo mismo de ellos. Comprendamos que las circunstancias de algunos (o su propia forma de ser) les pueden impedir el enviarnos sus comentarios, respuestas, etc. en el plazo que a nosotros nos gustaría. Esto no significa que seamos flexibles en demasía respecto a los plazos de envío de los trabajos establecidos en un calendario fijo.
- x *Pedir comentarios.* Pedir opiniones y comentarios a nuestros estudiantes sobre el curso en general sobre un tema o una actividad en particular, de cómo se sienten ante una determinada tarea, etc.

Para los alumnos el entorno de aprendizaje on-line les ofrece la oportunidad de hacer más preguntas al profesor. "Los alumnos pueden ser más abiertos en un entorno on-line. Creo que la gente participa más cuando no tiene temor acerca de cómo serán percibidos por los demás". (Vonderwell, 2003).

- x *Sincronizar y armonizar.* El aprendizaje autónomo e independiente, marcado por el propio alumno, es una de las características esenciales de la Enseñanza a Distancia. Pero ese "principio fundamental" no es contrario a que como tutores intentemos sincronizar y armonizar el paso de nuestros alumnos en su estudio de forma que cuando tengamos actividades comunes (una sesión de tutoría presencial, por ejemplo) no existan grandes diferencias en el estudio (que la gran mayoría se encuentren estudiando la misma unidad o módulo). E intentemos "resincronizar" de vez en cuando.
- x *Equilibrar la participación.* En las sesiones presenciales, o en cualesquiera otras actividades de grupo, resulta conveniente que intentemos mantener un equilibrio entre la participación del tutor y la de los propios estudiantes. Parece una regla generalmente establecida que nuestra participación no debería sobrepasar la mitad del tiempo total.

"Frecuentes intervenciones por parte de los profesores en los foros de debate no conduce a un aumento en la participación de los estudiantes en dichos foros. Además, cuanto más participa activamente el profesorado, más corto se hace el debate. Los estudiantes responden de modo diferente a las cuestiones propuestas por otros compañeros en comparación con las que envían los profesores. Responden con rapidez en ayuda del "compañeros en apuros", pero se lo piensan bastante antes de emitir un mensaje en respuesta a los requerimientos del profesor. Ya que esto último puede ser más probablemente percibido como un modo de evaluación del alumno que como una simple cuestión que lanza el profesor. Los alumnos aumentan su participación en los foros en cantidad y calidad si las intervenciones del profesor se reducen al mínimo. Esto no significa que la percepción de la experiencia de aprendizaje de los

alumnos mejore si el profesorado se implican lo justo en el debate. Los profesores que envían con baja frecuencia mensajes al foro de debate no son percibidos por los estudiantes como grandes expertos. Los estudiantes aprecian a los profesores que contribuyen con frecuencia al debate, incluso si eso significa que los propios estudiantes disminuyen su participación. Aunque la medida de la participación de los alumnos y la longitud de su discusión puede ser un medio intuitivo común usado por los profesores para valorar la “salud” de sus foros de debate, no está claro que sea una medida útil para juzgar la calidad del aprendizaje que ha tenido lugar. Se necesitan medidas mejores de la calidad de las interacciones en un foro de debate.” (Mazzolini & Maddison, 2003)

- x Liderar los procedimientos.* El tutor a distancia debería ser siempre el iniciador en cualquier tipo de proceso, modificando aquello que no ha funcionado, estimulando la discusión, pero también cerrándola y reconduciéndola cuando ésta haya entrado en vía muerta.
- x Prestar especial atención al correo electrónico.* Como forma de estimular a los alumnos a la realización de cualquier tipo de actividad, para pedir su opinión, etc.
- x Ser claros.* Ser muy claros a la hora de presentar la asignatura, los requisitos, las actividades, etc. Y ser muy claros también a la hora de exponer los objetivos y las demandas a los estudiantes. No crear falsas expectativas en los estudiantes que, además, pueden influir en otras asignaturas.

“Los estudiantes afirman que la comunicación en entornos on-line requiere claridad y una construcción cuidadosa de los mensajes. “Necesitas saber exactamente lo que el profesor quiere. Algunas veces se dan problemas de comunicación porque se redactan o se leen de modo incorrecto los mensajes”. El aprendizaje on-line hace pensar un poco más sobre cómo las personas interpretan las cosas de modo diferente. [...] Los mensajes cuidadosamente contruidos, con claridad, son importantes para una eficaz comunicación en un entorno informático asincrónico. Los profesores deberían facilitar actividades para que los alumnos se abran a la comunicación y la interacción entre sí. Las actividades de “romper el hielo” o por parejas pueden ayudar a los alumnos a conseguir comodidad para comenzar con diálogos para el aprendizaje colaborativo y formar parte de un grupo que persigue una meta. (Vonderwell, 2003).

- x Ser equilibrados con la materia.* Distribuir equilibradamente el peso de la materia en las distintas unidades en que creamos oportuno dividirla así como distribuir con un balance apropiado las actividades tanto en relación al tiempo como a los contenidos en sí o demanda que presentan.
- x Ser equilibrados con los alumnos.* Principalmente en las sesiones de

tutorías presenciales, en las que hay que prestar atención a que todos dispongan de las mismas posibilidades de participación y exposición de dudas, etc. Habremos de "frenar" a aquellos que son extremadamente participativos y estimular a aquellos que parezcan más retraídos y temerosos a participar. Lo mismo tendremos que tener en cuenta en los chats y foros.

- x *Realizar modificaciones.* Realizar todas las modificaciones precisas y necesarias, bien porque sean producto de errores que hayamos detectado, bien porque sean producto de adaptaciones más convenientes, de análisis de procesos, etc.
- x *Prestar especial atención al tiempo de preparación.* La experiencia demuestra que el tiempo que dedicamos a la preparación de una unidad, de los materiales, de las actividades, a la corrección de trabajos, etc. es fundamental para los resultados del curso.
- x *Compartir.* Compartir experiencias, opiniones con los compañeros tutores de otras asignaturas, incluso con los compañeros que se dedican a la enseñanza presencial. Examinar con ellos las diferencias en los dos tipos de enseñanza, los problemas que una y otra plantean, las posibles soluciones, las posibles vías de armonizar ambos estilos para conseguir resultados idénticos, etc.

4. Las tareas del tutor on-line

Areito (2003)¹¹ considera que existen seis tareas fundamentales que habría de desempeñar ese docente/tutor en cursos desarrollados íntegramente a través de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje:

1. Diseñador y gestor del proceso. Diseña, organiza y gestiona los medios y todo el proceso e, igualmente, prioriza el uso de las diferentes herramientas y recursos puestos a disposición que, obviamente, ha de dominar.
2. Orientador personal. Diagnostica necesidades, intereses y dificultades del grupo de estudiantes y de cada uno de ellos en particular. Personaliza el sistema ajustando ritmo e intensidad al diagnóstico realizado.
3. Proveedor de información y recursos. Busca, selecciona, procesa, valora, sistematiza... la información y forma a los alumnos para ello. Conoce todos los posibles recursos que pueden utilizarse en la acción formativa.

11 Areito, (2003). Boletín BENED, Octubre de 2003. [<http://www.uned.es/bened/p7-10-2003.html>]

4. Generador de ambiente propicio y dinamizador de grupos. Promueve un ambiente social enriquecedor para el aprendizaje, que favorece la comunicación entre los estudiantes y la realización de trabajos que fomentan el aprendizaje entre pares. Promueve dinamiza y modera debates, tareas colaborativas, estudios de casos...
5. Motivador y facilitador del aprendizaje. Supera las tareas meramente transmisivas, descubre caminos, apunta estrategias y soluciona problemas, propone caminos y recursos posibles para el logro de objetivos y contenidos y aprovecha todas las posibilidades de los nuevos entornos para la enseñanza a distancia. Motiva e interesa al estudiante.
6. Supervisor y evaluador. Supervisa y guía el progresivo avance de cada uno. Como evaluador, prima la evaluación formativa sobre la sumativa, la que diagnostica y orienta el progreso y la superación de las lagunas y errores, sobre la que sanciona.

*“Son muchos los roles que nos corresponde jugar teniendo en cuenta el modelo de EaD escogido y desarrollado por la Institucion. La misma debe desarrollar una concepcion pedagogica que sirva de base al diseño, desarrollo e implantacion de una metodologia de aprendizaje-ensenanza on-line. Pienso que los **tres ambitos** mas importantes en que debemos trabajar son: la **planificacion de actividades educativas** (con concepto de e-learning); el **conocimiento y manejo de herramientas comunicativas** y el **desarrollo y gestion de contenidos**”.*¹²

*“La tarea del tutor, asesor o consultor es la de orientar, acompañar y cooperar con los estudiantes en el proceso de transmisión y apropiación de los conocimientos, respetando sus tiempos, sus ritmos y alentándolos permanentemente”*¹³

Collins y Berge (1996)¹⁴ categorizan las diversas tareas y roles que demandan el tutor on-line en cuatro áreas generales: pedagógica, social, administrativa y técnica.

1. **Pedagógica.** En un entorno on-line, el papel del profesor es de facilitador: proporciona orientación y una estructura para los contenidos del curso, permitiendo a los alumnos explorar el material del curso, así como otros materiales relacionados, sin restricción. El docente proporciona temas generales dentro del contenido del curso sobre los que los alumnos tienen que leer y hacer comentarios. O el profesor puede plantear preguntas de carácter abierto para estimular el pensamiento crítico sobre los temas que se están debatiendo.

¹² Aportación de Lourdes Fundora Miguel a la lista de distribución CUED.

¹³ Aportación de María Eliana Lagos Olguin a la lista de distribución CUED.

¹⁴ Collins, M. And Berge, Z. (1996). Facilitating Interaction in Computer Mediated On-line Courses [<http://star.ucc.nau.edu/~mauri/moderate/flcc.html>]

Además, es importante que el profesor haga comentarios sobre los mensajes dejados por los alumnos, para estimular posteriores participaciones.

2. **Social.** El profesor on-line es responsable de crear un entorno para los aspectos individuales y sociales que influyen en una experiencia de aprendizaje. *“Promover las relaciones humanas, reconocer las aportaciones realizadas por los alumnos, ofrecer las oportunidades para crear grupos cohesionados, mantener la unidad del grupo, etc.”* (Collins & Berge, 1996:7)
3. **Administrativa.** Desde este punto de vista el tutor on-line es quien ofrece el programa de estudios, en el que se asignan una serie de tareas y algunas orientaciones iniciales para el debate grupal. El profesor facilita el desarrollo del curso y evalúa los resultados.
4. **Técnica.** El profesor debe tener competencia y sentirse a gusto con la tecnología para asegurar que los participantes también van a sentirse a gusto y hacer la tecnología tan transparente como sea posible. Aprender a través del uso de la tecnología es algo más que el dominio de un programa o sentirse a gusto con el hardware que se está utilizando. Los profesores deben ayudar a contextualizar esta forma de aprendizaje y facilitar el necesario cambio de paradigma para los alumnos para lograr obtener el mayor impacto de esta forma de aprendizaje.

*“[...] Creo que la mejor forma de que un profesor con experiencia “presencial”, o proveniente del modelo tradicional de educación, recorra ese camino hacia la EaD, es que realice un curso de formación, pero en la modalidad a distancia. Es decir, que el futuro docente se convierta eventualmente en un estudiante de EaD, experimente con los medios, sienta lo que siente un alumno cuando aprende autónomamente, se enfrente a los problemas que surgen con la tecnología, aprenda de sus nuevos tutores a motivar, aconsejar, dirigir orientar. En fin, creo que probar la EaD en “propia carne” es la mejor forma de comprobar sus bondades y posibilidades, así como constatar sus puntos débiles para poder ponerles remedio. [...] No sería muy lógico organizar un curso de formación de tutores de EaD de tipo presencial (o incluso mixto si me apuran): **no se puede aprender a nadar sin zambullirse en el agua.** Entrar en contacto cuanto antes con los medios y herramientas que en un futuro tendrá que utilizar con sus propios alumnos, creo que es la mejor forma aprender las características de los mismos, y adelanta gran parte del camino a recorrer. No quisiera con ello quitar importancia a la formación teórica o de los principios de EaD, pero creo que su combinación con una puesta en práctica a distancia revaloriza esas enseñanzas desde el mismo momento en que se inician”¹⁵.*

15 Aportación de D. Ruiz Larrea (Universidad del País Vasco - UPV-EHU - España) a la lista de distribución CUED.

*“Estoy absolutamente de acuerdo con [Ruiz Larrea] en que el mejor camino para que un docente capacitado en educación presencial se acerque a la concepción de EAD, es haciendo el proceso de estudiante en EAD. Lo mínimo que uno esperaría de alguien que pretende asesorarlo o acompañarlo en un proceso de aprendizaje, es que haya conocido el sistema en su totalidad, de lo contrario el nivel de sensibilidad que pueda tener por el estudiante. su proceso y los materiales así como los medios que necesita, será muy bajo y poco aportante”.*¹⁶

*“Creo que estamos muchos de acuerdo [en que] no es una simpleza el hecho de **experimentar en un curso a distancia para poder luego trabajar, asesorar y enseñar a través de la propia experiencia en el campo. Precisamente, de esas experiencias es de donde nosotros podemos luego detectar los problemas potenciales en la educación a distancia y luego buscar estrategias para un éxito en la labor de un docente en Educación a Distancia**”*¹⁷.

*“[...] D. Ruiz Larrea [...] dice que el " futuro docente se convierta eventualmente en un estudiante de EaD,..." es una tesis muy importante siempre que se organice la experiencia de forma tal que se facilite en los profesores la comprensión del nuevo medio, sus posibilidades y limitaciones y se aprecie en esa experiencia propia lo significativo que resulta para el estudiante el saberse acompañado en su proceso mediante una comunicación clara y precisa, que no importa la distancia al existir un interés genuino por su proceso de aprendizaje. En la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México, se ha iniciado **proyecto de ED mediante la formación de los profesores en línea con maestros de universidades de otros estados del país, y algunos propios. La experiencia permite constatar cambios en la mayoría de los profesores que reflejan nuevas actitudes a partir de sentirse y pensarse como alumnos a distancia y sus trabajos dejan ver consideraciones que no se hubieran dado al no vivirlo**”.*¹⁸

Sales (2000) considera que la tarea de tutorización de los cursos on-line consiste básicamente en hacer un seguimiento día a día del trabajo de los participantes o estudiantes y, aunque comparte en muchos aspectos las funciones de un tutor presencial, algunas de sus tareas cotidianas son específicas y condicionadas por el entorno de comunicación en el que se desarrollan este tipo de cursos. Para esta especialista las principales tareas y funciones que desempeña un tutor a través de las redes telemáticas son las siguientes:

- Presentación ante el grupo del curso, sus objetivos y modo de

16 Aportación de Julio Rojas (Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD - Colombia) a la lista de distribución CUED.

17 Aportación de Rosemary Raygada Watanabe a la lista de distribución CUED.

18 Aportación de Arturo R. Silva Ibarra (Universidad Autónoma de Aguascalientes - México) a la lista de distribución CUED.

trabajo.

- Resolver las posibles dudas surgidas de la lectura de los materiales didácticos o en la realización de las actividades.
- Animar a la participación de todos, en especial a aquellos que tienen más dificultades para realizar las actividades, para manejar el entorno o disponibilidad para conectarse asiduamente.
- Hacer valoraciones individuales y globales de las actividades realizadas.
- Revisar las actividades elaboradas por los participantes y apuntarles sugerencias o posibles mejoras en su trabajo.
- Abrir, animar a la participación y cerrar los debates, foros o simposia desarrollados durante el curso.
- Mantener un contacto continuo con el resto del equipo docente y administrativo para la coordinación de actuaciones y la información actualizada sobre el desarrollo del curso y la participación del grupo.
- Animar la participación en los espacios informales del campus a través de internet en aquellos momentos en los que pueda decaer, para mantener un espacio de socialización extraacadémica que propicie un clima de grupo agradable entre los participantes.
- Organizar el trabajo en grupos y facilitar la coordinación entre sus miembros, recordando la importancia de la colaboración entre ellos.
- Desarrollo de una evaluación formativa y continua tanto de los aspectos conceptuales como de los actitudinales, a nivel individual y grupal.

Por lo tanto, la función social y organizativa del tutor es un elemento fundamental de su labor formativa y en algunos momentos del curso puede llegar a ser crucial para el éxito del mismo, puesto que los factores motivacionales están jugando un papel decisivo en el desarrollo de este tipo de cursos.

*“[...] La figura del tutor es central, es quien debe **mantener de manera sostenida actitudes motivadoras** que permitan retroalimentar constantemente la participación de los alumnos en las diferentes actividades, ya sean estas cognoscitivas o simplemente de intercambio social dentro del espacio virtual. Las nuevas tecnologías poseen potencial para lograr una mayor interacción, pero requieren que se desarrollen estructuras culturales, organizativas y metodológicas que faciliten el aprendizaje colaborativo al mismo*

tiempo que el individual. Se debe propiciar la investigación en este campo para que todos los actores del proceso virtual aprendan a construir nuevos métodos de aprendizaje, siendo fundamental entender que sólo con una formación académica tradicional no es suficiente, sino que es imprescindible adquirir experiencia en el propio campo. Como comunidad científica, el campus virtual construye sus objetos y rediseña permanentemente el propio campo de estudio; estos objetos y las situaciones que se originan son vectores de inteligencia colectiva que, más tarde, ejercerá determinada influencia sobre la comunidad en general. Es por ello que la acción científica cooperativa no puede ceñirse exclusivamente a la construcción de conocimientos disciplinares, sino que debe ejercitar su creatividad en la búsqueda de modos de relación que acerquen a las personas con lo mejor de sí mismas. La virtualidad del espacio educativo de un campus virtual se constituye sobre soportes objetivos, es en esta conjunción de lo subjetivo y lo objetivo que se generan acontecimientos que influyen de manera decisiva en la conformación de identidades actuales y futuras; no cabe, pues, más que el ineludible deber de concientizarse sobre los efectos que tendrán las acciones llevadas a cabo. A través de nuestra experiencia como alumnas, egresadas de la Universidad Nacional de Quilmes en su programa virtual, podemos decir que la tutoría tanto desde el punto de vista académico-docente como del tutor-orientador ha cumplido nuestras expectativas. Ahora resta revisar cada uno de sus aspectos, analizando sus debilidades para mejorarlas, rescatando sus fortalezas para lograr una perspectiva superadora que genere nuevas formas tutoriales en la educación a distancia y en la formación de nuevos tutores que reconstruyan y resignifiquen la figura del tutor."¹⁹

Los atributos del tutor son una suma de sus características pedagógicas y de sus capacidades como animador/facilitador de un colectivo con el que habitualmente no se reúne físicamente. Entre los atributos más dignos de resaltar se encuentran (Fundesco, 1998:51):

- Confianza en los alumnos: el tutor necesita creer en la capacidad y responsabilidad de los alumnos.
- Dirección orientada a resultados: debe ser capaz de establecer puntos de control y objetivos medibles y alcanzables por los alumnos.
- Mentalidad abierta: toda sugerencia o reclamación que venga de los alumnos es necesaria que sea debidamente atendida y debe dar soluciones rápidas a las cuestiones planteadas.
- Comunicación: es necesario crear un clima de total y franca comunicación con los alumnos.

19 Aportación de Noemí María Tessio y Ada María Acebal a la lista de distribución CUED.

5. Conclusiones

Los roles, funciones y tareas del tutor on-line en los nuevos entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje son diferentes a los que se asumen para la tutoría en la enseñanza presencial, puesto que se exigen nuevas competencias comunicativas, organizativas y pedagógicas.

La calidad de la tutorización, el apoyo y asesoramiento constante al alumnado es uno de los principales factores de implicación en el proceso de aprendizaje y permanencia en actividades formativas de e-learning. Por consiguiente, la formación del profesorado inicial y continua debe contribuir al desarrollo de estas competencias de tutoría si se desea llevar a cabo una educación de calidad adaptada a las características individuales del alumnado. Del Moral y Villalustre (2009) tras analizar los resultados obtenidos en el proyecto MATRIX²⁰, establecen los siguientes indicadores de calidad de la acción tutorial que recogen los principios básicos de una buena práctica educativa on-line:

- Fomentar la participación activa del alumnado a través de distintas herramientas comunicativas disponibles en el aula virtual y diseñar actividades de aprendizaje que exijan la interacción y colaboración entre los estudiantes.
- Generar un intercambio comunicativo fluido y constante mediante la creación de comunidades de aprendizaje orientados a la construcción compartida del conocimiento.
- Llevar a cabo actividades tutoriales de carácter individualizado que tenga en cuenta los diferentes estilos de aprendizaje.
- Cuidar especialmente el tono y las formas de las intervenciones comunicativas con el fin de crear un ambiente que propicie la participación y genere confianza en el tutor y el grupo.
- Gestionar adecuadamente la interacción comunicativa mediante la creación de diferentes foros específicos (temáticos, organizativos, dificultades de aprendizaje, etc.)
- Crear entornos de aprendizaje que fomenten la autonomía del alumnado y desarrollen sus competencias para «aprender a aprender».

El profesorado que utiliza los entornos virtuales se da cuenta que la

²⁰ Investigación educativa desarrollada por un grupo de profesores pertenecientes a diferentes universidades españolas (Oviedo, Pública de Navarra, País Vasco, Extremadura y Zaragoza) integradas en el Campus Virtual Compartido del Grupo 9 de Universidades (G9). Gracias a este proyecto se han identificado y descrito prácticas metodológicas docentes de asignaturas virtuales con la intención de extrapolar las experiencias consideradas como «buenas prácticas», tanto por la calidad de sus diseños pedagógicos y técnicos, como por el nivel de satisfacción suscitado entre los estudiantes.

presentación del contenido educativo es sólo una pequeña parte del proceso de aprendizaje. Parafraseando la primera tesis del Manifiesto Cluetrain²¹(Levine, Locke, Searls, & Weinberger, 2008), podríamos decir que «*todas las aulas on-line son conversaciones*» y que, por tanto, el tutor debería ser capaz de diseñar, intervenir y valorar este diálogo didáctico en beneficio de sus estudiantes.

6. Referencias

Adell, J. y Sales, A. (1999): *El profesor on-line: elementos para la definición de un nuevo rol docente* [Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html>].

Blasco Jiménez, R. (2003). Curso “El Tutor a Distancia” Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales- Universidad de Zaragoza (Campus de Teruel). [Disponible en <http://teruel.unizar.es/ceut/profesores/rblasco/MAZES/CURSO%20101/Indice.htm>].

Del Moral, M.E. (2004). Redes como soporte a la docencia. Tutoría *on line* y aplicaciones telemáticas. En R. Rodríguez et al. (Coords.) *Docencia universitaria. Orientaciones para la formación del profesorado*, Oviedo: Universidad de Oviedo, 192-212.

Del Moral, M.E. y Villalustre, L. (2009). *Modalidades de Aprendizaje Telemático y Resultados Interuniversitarios eXtrapolables al nuevo EEES [Proyecto MATRIX]*, Barcelona: Octaedro.

Fundesco (1998). *Teleformación: un paso más en el camino de la Formación Continua*. Madrid: Fundesco.

Hammond, M. (2000). Communication within on-line forums: the opportunities, the constraints and the value of a communicative approach, *Computers & Education* 35, 251-262.

Macdonald, J. (2003) Assessing on-line collaborative learning: process and product, *Computers & Education* , 40, 377-391.

Mason, R. (1991) "Moderating educational computer conferencing", *Deosnews*, 1, 19, Oct.

Mazzolini, M. & Maddison, S. (2003). Sage, guide or ghost? The effect of instructor intervention on student participation in on-line discussion forums, *Computers & Education* ,40, 237-253

21 Levine, R., Locke, C., Searls, D., & Weinberger, D. (2008). *El manifiesto Cluetrain: el ocaso de la empresa convencional*, Barcelona: Ediciones Deusto S.A. Fue uno de los textos fundacionales del concepto Web 2.0. <http://www.cluetrain.com/>

Mir, J.I.; Reparaz, Ch.; Sobrino, A. (2003). *La formación en Internet. Modelo de un curso on-line*, Barcelona: Ariel.

Monforte, C. y Martínez, M. (2002). *Cómo optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el email* - Centro de Formación Postgrado, Universidad Politécnica de Valencia.

Padula, J.E. (2002) Contigo en la distancia. El Rol del tutor en la Educación No Presencial [Disponible en http://www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/pbc08rol_bened.htm]

Palloff, R.M. y Pratt, K. (1999). *Building learning communities in cyberspace. Effective strategies for the "on line" classroom*, San Francisco: Jossey-Bass.

Valverde Berrocoso, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En Cabero, J. y Aguaded, J.I. *Educación en red: Internet como recurso para la educación*, Málaga: Aljibe, 57-81.

Valverde Berrocoso, J. y Garrido Arroyo, Ma C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad, *RELATEC - Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 4 (1), 153-167. [Disponible en <http://campusvirtual.unex.es/cala/editio>]

Vonderwell, S. (2003). An examination of asynchronous communication experiences and perspectives of students in an on-line course: a case study, *Internet and Higher Education*, 6, 77-90.

Wegerif, R. (1998). The Social Dimension of Asynchronous Learning Networks, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 2 (1), 34-49.

Wilson, T. & Whitelock, D. (1998). What are the perceived benefits of participating in a computer-mediated communication (CMC) environment for distance learning computer science students? *Computers & Education*, 30, 3-4, 59-269.