

Resumen

“Guía de tutores”

Índice

1. Introducción y objetivos	1
2. Funciones y competencias del tutor	2
3. Desarrollo del curso	5
4. Sugerencias por etapas.....	6
5. Buenas prácticas del tutor	7
6. Situaciones a evitar	9
7. Herramientas de comunicación para la tutorización	10
8. Bibliografía	11

CEVUG – Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada
C/ Real de Cartuja n. 36
(958) 24 09 74

1. Introducción y objetivos

El papel del buen docente, en el nuevo escenario, conserva un conjunto de características propias del entorno tradicional pero reclama otro tipo de destrezas como [generador de experiencias de aprendizaje virtual](#), [tutor](#), [orientador](#), etc. De este modo, el apoyo en el proceso de enseñanza-

aprendizaje on-line resulta de máxima importancia para garantizar una acción educativa de calidad.

Apoyar el aprendizaje online por medio de herramientas de comunicación asíncrona (correo, foros) y síncronas (chat, videoconferencia) requiere un amplio abanico de habilidades. De ahí que el profesor necesite una serie de pautas para desarrollar y aprovechar la potencialidad que le ofrecen los nuevos entornos de aprendizaje en su labor docente.

Esperamos que puedas encontrar en esta guía consejos e información útil y directa de buenas prácticas que hemos intentado plasmar desde nuestra experiencia.

2. Funciones y competencias del tutor

A continuación, en el Cuadro 1 aparecen las competencias que González y Salmon (2004) consideran necesarias para ser un e-moderador eficaz en la enseñanza virtual. El e-moderador viene a ser la figura del tutor virtual.

Cuadro 1: Competencias del e-moderator

Cualidad/ Característica	SELECCIONAR		FORMAR		DINAMIZAR	
	I CONFIADO	II CONSTRUCTIVO	III DESARROLLADOR	IV FACILITADOR	V CONOCIMIENTOS COMPARTIDOS	VI CREATIVO
Comprensión de los procesos online A	Cuenta con experiencia personal de aprender online, flexibilidad de enfoques de enseñanza-aprendizaje. Empatía con los retos que enfrenta el estudiante online	Es capaz de establecer, online, confianza y sentido de propósito para el grupo. Entiende el potencial de los grupos y del aprendizaje online.	Tiene habilidad para desarrollar y capacitar a otros, promover debates, resumir, reformular, desafiar, monitorizar la comprensión así como malentendidos, recibir feedback.	Sabe cuándo ejercer o aflojar el control sobre grupos, cómo involucrar a no-participantes, cómo dar ritmo a la discusión y usar el tiempo online, entiende los 5-estadios del proceso de andamiaje y cómo usarlo.	Puede explorar ideas, desarrollar argumentos, promover hilos de ideas valiosas, cerrar hilos no-productivos, elegir cuándo archivar.	Es capaz de usar una variedad de enfoques, desde actividades estructuradas (e-tivities) a discusiones discrecionales y evaluar el éxito de las mismas.
Habilidades técnicas B	Entiende los aspectos operativos del software usado; habilidad al teclado; capaz de leer cómodamente en la pantalla; acceso efectivo, regular y flexible a Internet.	Es capaz de apreciar las estructuras básicas de CMC (comunicación mediada por la computadora), la WWW y el potencial del Internet para el aprendizaje.	Sabe como usar características especiales de software para e-moderadores, p.e. controlar, entretener, archivar. Sabe como 'scale up' (incrementar, optimizar) gracias a un uso productivo del software.	Es capaz de usar características especiales de software para explorar el uso por parte del estudiante, p.e. historia de mensajes.	Crea vínculos entre CMC (comunicación mediada por la computadora), y otras características de programas de aprendizaje.	Es capaz de usar utilidades de software para crear y manejar conferencias y generar entornos de e-learning; sabe cómo usar el software y plataformas alternativas.
Destrezas en la comunicación online C	Proporciona un estilo cortés y respetuoso en comunicación online; capaz de mantener un ritmo equilibrado y usar el tiempo en forma apropiada.	Es capaz de escribir mensajes online de manera concisa, dinamizadora y personalizada.	Es capaz de relacionarse positivamente online con la persona (no con la máquina o el software); responde apropiadamente a mensajes; mantiene una 'visibilidad' online apropiada; descubre y gestiona las expectativas de los estudiantes.	Es capaz de interactuar por e-mail y e-conferencias y estimular interacción entre los participantes; guiar por el ejemplo. Capaz de aumentar gradualmente con éxito el número de participantes online.	Es capaz de valorar la diversidad con sensibilidad cultural, explorando diferencias y significados.	Es capaz de comunicar cómodamente prescindiendo de claves visuales, capaz de diagnosticar y resolver problemas, promover oportunidades online, usar discreta y sensiblemente el humor online; trabajar con las emociones online.
Experto en contenidos D	Tiene conocimiento y experiencia que compartir, y disposición para hacerlo.	Es capaz de animar contribuciones valiosas de participantes; conoce útiles recursos online en su área.	Es capaz de avivar debates proponiendo cuestiones intrigantes.	Muestra autoridad otorgando calificaciones justas a los estudiantes por su participación y contribuciones.	Conoce recursos valiosos (p.e. en la WWW) y remite a ellos a los participantes.	Es capaz de sazonar conferencias usando recursos electrónicos y de multimedia; capaz de ofrecer feedback a los participantes.
Características personales E	Tiene determinación y motivación para convertirse en e-moderator.	Es capaz de establecer una identidad online como e-moderator.	Puede adaptarse a nuevos contextos de enseñanza, métodos, y audiencias.	Muestra sensibilidad en las relaciones y comunicación online.	Muestra una actitud positiva y dedicación por el e-learning.	Sabe como crear y apoyar una comunidad útil y relevante de e-learning.

Otro cuadro clarificador de las funciones y competencias de los tutores virtuales es el ofrecido por Llorente (2006).

Cuadro 2: Funciones y competencias del tutor virtual

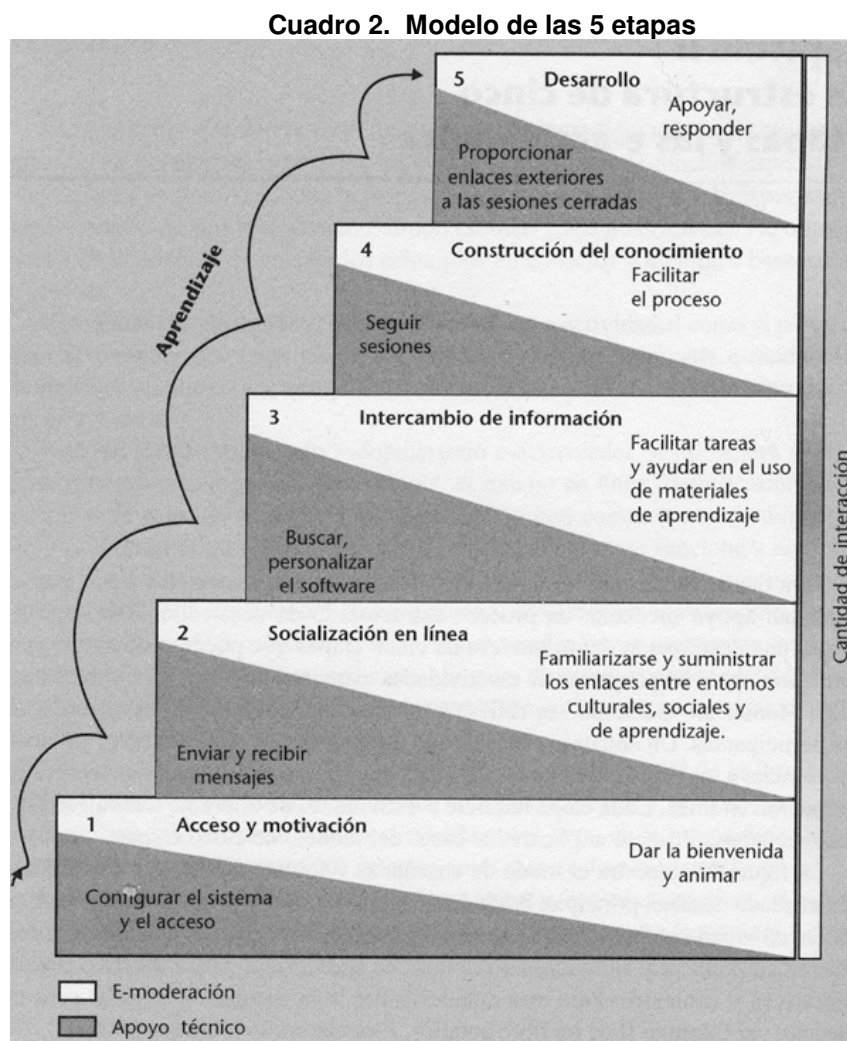
Funciones	Competencias
Académica/ Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. ○ Responder a los trabajos de los estudiantes. ○ Asegurarse de que los alumnos están alcanzando el nivel adecuado. ○ Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo. ○ Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes. ○ Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación. ○ Dar consejos y apoyos técnicos. ○ Realizar actividades formativas específicas. ○ Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red. ○ Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo. ○ Mantenerse en contacto con el administrador del sistema. ○ Utilizar adecuadamente el correo electrónico. ○ Saber dirigir y participar en comunicaciones asincrónicas. ○ Usar el software con propósitos determinados.
Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer el calendario del curso, de forma global como específica. ○ Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno. ○ Mantener contacto con el resto del equipo docente y organizativo. ○ Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros. ○ Contactar con expertos. ○ Ofrecer información significativa para la relación con la institución. ○ Establecer estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.
Orientadora	<ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. ○ Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo. ○ Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado. ○ Motivar a los estudiantes para el trabajo. ○ Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio. ○ Ser guía y orientador del estudiante.
Social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red. ○ Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros. ○ Integrar y conducir las intervenciones. ○ Animar y estimular la participación. ○ Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes. ○ Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.

3. Desarrollo del curso

Antes de pasar a concretar las buenas prácticas queremos apuntar algunas ideas clave.

- Fomentar gradualmente que el alumno se sienta cómodo en el entorno virtual implica mayor participación y evita el abandono del curso.
- El diseño de actividades online y la interacción son tan importantes como los aspectos más sofisticados del diseño y presentación de los contenidos.
- El papel del tutor abarca mucho más que las tareas de un mero facilitador o contestador de preguntas, su actuación decidirá el éxito o fracaso de la experiencia.
- Los participantes se vuelven más independientes y responsables de su propio desarrollo a medida que avanza el curso.

El conocido modelo de cinco etapas (cuadro 2) propuesto por Gilly Salmon representa el desarrollo gradual del aprendizaje con el apoyo de la interacción tutor-alumno y alumnos-alumnos.



Cada etapa requiere de los participantes el dominio de ciertas habilidades técnicas, indicadas en la izquierda de cada escalón. Las propuestas a realizar por el tutor, aparecen a la derecha.

1. El acceso individual al sistema es un requisito esencial previo a la interacción.
2. Implica el que cada participante establezca su identidad online (datos y foto) y encuentre a otros con quienes interactuar.
3. Empieza la cooperación que supone el apoyo por parte del grupo hacia el logro de las metas de aprendizaje de cada participante.
4. Las discusiones planteadas en el curso y la interacción se torna más colaborativa. La comunicación depende de la habilidad en conseguir establecer un conocimiento compartido.
5. Los participantes publican mensajes no necesariamente vinculados a la temática del curso pero académicamente relevantes y potencialmente enriquecedores para todos a la luz del conocimiento propio gestado en las etapas anteriores. procuran extraer beneficios adicionales del sistema que les ayude a alcanzar sus metas personales, explorando cómo integrar el e-learning con otras formas de aprendizaje y reflexionando sobre los procesos de aprendizaje que han experimentado.

La barra de “cantidad de interacción”, a la derecha de los escalones, sugiere la intensidad de interactividad. Al comienzo, en el primer nivel, interactúan sólo con uno o dos compañeros. Después del segundo nivel, se va ampliando el círculo de interacción con algunos más, y aumentando gradualmente la frecuencia, si bien en el nivel cinco se produce a menudo un retorno hacia intereses más individuales.

4. Sugerencias por etapas

Siguiendo las cinco etapas de Salmon, Cuadro 2, vamos a aconsejar mensajes y las tareas prácticas a realizar.

Etapas 1

Una vez producido el acceso el primer mensaje a leer debe ser de bienvenida donde se refleje la información mínima para arrancar y donde se incluyan palabras de frases de ánimo y motivación.

Etapas 2

Invitar a la presentación con información propia (expectativas, intereses) por medio del foro o la elaboración de la ficha virtual. Insistir que la inclusión de la foto personal es importante para humanizar el entorno virtual. Dar ejemplo.

Etapas 3

Responder positivamente al aporte inicial de los participantes, incluso con halagos exagerados. Este inicio motiva, genera confianza e invita a continuar participando.

Tener en cuenta que a algunos grupos le cuesta más romper el hielo, por lo

que no se descarta que el tutor recurra a estrategias como adoptar una postura radical o insólita para ayudar a participar.

Etapa 4

Dar mensajes donde se resume rescatando los aspectos fundamentales de la discusión presentándolos de manera concisa. Con él se dá por concluido el debate.

Este tipo de mensajes pueden ser elaborado por algún alumno.

Dar mensajes donde se sintetice e intente plasmar las diferentes aportaciones que se han hecho en el foro. Vincularlas entre sí y con los referentes teóricos e invitar a nuevas reflexiones.

Evitar contestar enseguida dando la oportunidad a los alumnos para que entre ellos se respondan. Lo interesante es que el aprendizaje vaya construyéndose entre todos.

Evaluar el momento en el que se encuentra el grupo contando el ritmo de trabajo (tablón de anuncios). Detectar a los alumnos que necesitan apoyo especial tomando medidas personales a través del correo electrónico. Mención especial que tienen los “lukers”, alumnos que leen pero no participan.

Etapa 5

Si la aportación del alumno es incorrecta, hay que orientarlo para que pueda corregir su aportación. Si fuese confusa, antes de valorarla pediremos una explicación complementaria. Si la aportación es valiosa, le pediremos que nos explique a todos el camino que ha seguido.

Cuando el tutor reformula la aportación de un alumno respetando el contenido esencial de la misma, está mostrando el interés y la valía que dicha aportación ha tenido.

5. Buenas prácticas del tutor

Como líneas básicas generales para una tutorización de calidad, se establecen:

Metodología	Proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el alumno
“Feedback”	Respuesta al estudiante en tiempo razonable, positiva y constructiva.
Eficacia	Tutorización - resolución de dudas
	Orientación - guía del autoaprendizaje de alumnos
	Dinamización - motivación de la participación y colaboración
Interacción especializada	Adecuación a las reglas específicas de interacción en educación virtual - comunicación

Como detalle, algunas recomendaciones que podemos sugerir:

Metodología
<ul style="list-style-type: none"> • Promover el autoaprendizaje y la autonomía de los alumnos. • Diseñar situaciones para fomentar el trabajo entre personas con intereses similares. • • Dividir en grupos según la planificación hecha por el autor. Deben estar perfectamente planificados y estructurados, y en completa relación con los objetivos docentes a alcanzar. • Aportar ejemplos propios de la vida diaria. • Seguimiento de los accesos. Es importante que el alumno empiece con ritmo desde el principio. El alumno que entra tarde o no lo hace regularmente se desmotiva fácilmente y abandona. Una llamada telefónica puede impedir que un inconveniente se transforme en un abandono.
“Feedback”
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de respuesta personal por medio del correo electrónico en menos de 48 horas. • Compromiso de respuesta en el foro en un plazo de 48 horas, en el caso de no haber obtenido respuesta por parte del resto de estudiantes. • Compromiso de retroalimentación constructiva en la corrección de actividades. El tiempo de demora debe ser razonable. • Alabar aportaciones positivas pero no ignorar las negativas, aunque se debe llamar la atención en correo electrónico privado.
Eficacia (tutorización, orientación y dinamización)
<ul style="list-style-type: none"> • Reconducir caso de que se esté perdiendo el camino hacia los objetivos de aprendizaje. • Promover debates actualizados haciendo referencia a una noticia reciente (google news). • Valorar la aportación según la evolución del estudiante y no por comparación con el nivel general del grupo.
Interacción especializada

- Acceso regular: los participantes prefieren mensajes cortos y frecuentes a largos y esporádicos.
- Utilizar emoticones para lograr un entorno de comunicación más cálido. Muchas emociones son difíciles de plasmar con texto.
- No escriba textos en mayúsculas, pues equivale a gritar en la conversación.
- Cuidar el uso del humor y del sarcasmo ya que no todo el mundo comparte los mismos puntos de vista).
- Cuidar las expresiones y la ortografía.
- Situaciones tensas mejor solucionarlas por teléfono.
- Utilizar correctamente la línea Asunto del mensaje.
- Usar en la respuesta parte del texto recibido.

6. Situaciones a evitar

Según Bautista (2006)

- No monopolizar las discusiones o intervenir y contestar de manera rutinaria ante cualquier opinión de los estudiantes.
- Ser inflexible y seguir al pie de la letra la propuesta de actividad grupal sin adaptarse a las necesidades e intereses de los estudiantes si percibiéramos que éstos son diferentes a los planteados.
- Enviar siempre mensajes de explicación magistral que no generen opinión o discusión.
- Permitir largas discusiones sobre temas que se escapan de lo que se debe tratar o se está tratando.
- Consentir que los estudiantes centren sus aportaciones solamente en ellos o sus experiencias personales y que esto parezca válido para todos o todas las situaciones.
- Impedir con nuestras respuestas o aclaraciones que los estudiantes justifiquen su interpretación adecuadamente. A veces es mejor sugerir o guiar para conseguir una buena respuesta por parte del estudiante y no darla nosotros directamente. De esta manera facilitamos la proactividad.
- Obviar una intervención importante de algún estudiante en referencia al tema que se trabaja.
- Manipular las intervenciones en los espacios virtuales para favorecer las opiniones propias.

7. Herramientas de comunicación para la tutorización

Es importante el uso y la movilización que haga el tutor de las diferentes herramientas de comunicación:

- **Foros¹**
Tanto el profesor como los alumnos pueden editar mensajes para que los vean la totalidad de participantes en el curso. En él se pueden publicar las preguntas más frecuentes que los alumnos realizan al tutor; temas de debate de interés para el curso, etc.
- **Correo electrónico**
Posibilita la comunicación privada entre los participantes del curso. Es idóneo transmitir al alumno información académica personal u orientaciones específicas en relación con su ritmo de aprendizaje.
- **Calendario**
Calendario mensual en el que el tutor y los alumnos puede insertar todo tipo de avisos. Todos aquellos eventos que se conozcan con antelación se insertarán en el calendario.
- **Chat**
Recurso de comunicación en tiempo real que requiere de la participación de los interlocutores en el mismo momento. Se recomienda que el profesor elabore un guión de los contenidos que pretende abordar a lo largo de la conversación.
- **Tablón de anuncios**
Herramienta unidireccional del profesor hacia los alumnos. A través del mismo, el profesor (sin que hubiera posibilidad de réplica por parte del alumnado) da informaciones relevantes para la marcha de la asignatura, o bien realiza comentarios y/o valoraciones sobre el trabajo de la asignatura. Hay posibilidad que cada vez que el docente envía un mensaje a este tablón, el alumnado recibe una copia del mensaje en su correo electrónico personal garantizando de este modo la recepción de la noticia.

¹ Recomendamos la creación de los siguientes foros: Foro de problemas técnicos, Foro general, Foro de dudas específico por bloque, Foro planificado con debate determinado y evaluable como actividad colaborativa.

8. Bibliografía

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. (2006) Bases pedagógicas del e-learning. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 3, nº 1.

Cabero J. y Llorente M. (2007) La interacción en el aprendizaje en red. Uso de herramientas, elementos de análisis y posibilidades educativas. RIED - Revista iberoamericana de Educación a Distancia, Vol. 10, nº 2.

Gonzalez F. y Salmon G. (2002) La función y formación de e-moderator: claves del éxito en los nuevos entornos de aprendizaje. Online Educa Barcelona.

Llorente Cejudo, C. (2006) El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta. Edeutec - Revista Electrónica de Tecnología Educativa, nº 20.