

Tutores y dinamizadores de red

Por **Barroso Osuna**, Universidad de Sevilla



Con la proliferación del uso de los entornos virtuales de aprendizaje y, por lo tanto, de los cambios producidos en las modalidades de aprendizaje, nos vemos en la obligación de redefinir la figura del tutor en estos entornos virtuales como una de las figuras clave para el éxito de estos procesos educativos. En este artículo pretendemos presentar las que pueden ser sus funciones y sus competencias.

Recursos para la calidad de la Teleformación

Introducción

Parfraseando a Castell (1995), el cambio tecnológico sólo puede ser entendido en el momento social en el que se produce. Como ejemplo podemos indicar los ya conocidos datos en relación con los años necesarios para que la sociedad fuese asumiendo la introducción de las diferentes tecnologías. Se necesitaron 38 años para que la radio llegase a 50 millones de personas y 13 años para que la televisión hiciera otro tanto, pero el mismo número de personas se incorporó a Internet en cuatro años. En 1993 había sólo 50 páginas en la Red; hoy día más de 50 millones. En 1998 utilizaron Internet sólo 143 millones de personas; en el año 2006, el número de usuarios ronda los 900 millones (García, 2006).



Hasta el siglo XIX, la vida de un individuo venía marcada por dos grandes momentos: uno en el que debía estudiar y formarse, y otro en el que se integraba en la vida profesional. Actualmente nos encontramos en una situación en la cual el individuo debe formarse a lo largo de toda la vida. En este sentido, se justifica el uso que en la actualidad estamos haciendo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la enseñanza, sobre todo del medio informático y las redes de comunicación.

Este uso de las TIC ha ido propiciando que en la actualidad los escenarios educativos hayan cambiado radicalmente. El asombro del docente señalado por Paper (1993) sería equiparable al del médico de su época al ser teletransportado, en contra de lo comentado por dicho autor cuando dice que el docente se podría incorporar a la docencia sin ningún problema. De acuerdo con Cabero y otros (2007), los alumnos han cambiado, si no que se lo pregunten a nuestros profesores de cualquier nivel educativo; los contenidos se han visto transformados y ampliados, piénsese en todas las asignaturas transversales; las metodologías se han visto progresivamente modificadas para conseguir un alumno más activo, contémplese las llamadas de atención a las perspectivas constructivistas en todas las reformas educativas; y los escenarios se han transformado, cada vez aparecen en nuestras aulas más tecnologías, e incluso éstos, apoyados en las TIC, llegan a romper los parámetros hasta ahora necesarios para establecer procesos de enseñanza aprendizaje: el tiempo y el espacio.



En el campo de la educación pasamos de un modelo de uso de las tecnologías, que podemos denominar *tangencial*, en el cual la inclusión de los medios se veía como la mera introducción de unos elementos, que en un momento determinado podían potenciar los procesos comunicacionales establecidos entre el profesor y los alumnos, a unos modelos en los que la inclusión de las tecnologías se hace de una manera más global y planificada y teniendo en cuenta a más agentes: distintos tipos de profesores, alumnos de la institución y de otras, y diferentes tipos de técnicos, administradores y gestores del sistema (Barroso y Llorente, 2006).

En definitiva, nos encontramos ante nuevos modelos de uso en los cuales las TIC se han convertido en elemento básico de desarrollo, de culturización y en una plataforma para la formación. Desde esta última posición, su aplicación va a traer diferentes consecuencias entre las que destacan básicamente la ampliación de la oferta educativa, la posibilidad de trabajar con nuevos modelos de comunicación y la modificación de roles tanto del profesor como de los alumnos.

Roles

2. Nuevos roles a desempeñar en estos nuevos escenarios

El papel tanto del profesor como del alumno está cambiando en la enseñanza mediada por herramientas telemáticas, ya sea en entornos semipresenciales o totalmente a distancia. En el contexto de los nuevos paradigmas educativos, las nuevas funciones del profesorado se caracterizan por el cambio de papel (hasta ahora enfocados a ser el proveedor de contenidos), que implica una mayor actuación como mentor-guía y soporte del alumnado en el proceso de adquisición de conocimiento (Scheuermann y Barajas, 2003).



Igualmente, en un entorno de aprendizaje abierto el aprendizaje puede ser dirigido en parte por los propios alumnos, por lo que podemos decir que en éstos también se ha de dar un cambio, pasando de ser un alumno pasivo a otro más reflexivo y activo. De ahí que el significado de la tutoría, aspecto en el que nos centraremos más adelante como sistema de apoyo al aprendizaje y de guía al estudio, adquiera especial énfasis.

2.1 El alumno

El alumno se configura como la pieza clave en todo programa de formación, pues su finalidad primaria es que sea él quien alcance los objetivos propuestos (Mir, Reparaz y Sobrino, 2003).

Estos autores indican que los alumnos deberán desarrollar algunas capacidades que les permitirán llevar a cabo una acción de teleformación:

- Aprendizaje autónomo: el alumno deberá ser capaz de enfrentarse en solitario a una parte de los contenidos del curso resolviendo alguna de las dudas que se le plantean de forma autónoma.
- Aprendizaje autorregulado: deberá asimismo velar por el cumplimiento de un plan de trabajo, que se haya propuesto de antemano, acorde con la programación prevista para el curso.
- Aprendizaje colaborativo: tendrá que ser capaz de comunicarse y dialogar para llegar a acuerdos, tanto con el profesor como con el resto de sus compañeros, pues el aprendizaje colaborativo suele ser un elemento integrante en la mayoría de los cursos de formación on-line.

En esta línea, una de las ventajas que presenta la formación *on-line* para el alumno es la posibilidad de compaginar formación y trabajo, ser protagonista central del proceso y elegir la estrategia y la organización de su proceso de aprendizaje. Esto hace que se configure en una modalidad de formación especialmente útil como medio de formación permanente.

Horton (2000) señala las siguientes características que ha de presentar un alumno para recibir formación *on-line*:

- Tener cierta capacidad de auto-aprendizaje y verlo en sí mismo como positivo.
- Ser auto-disciplinado, con capacidad de controlar el tiempo y preferir trabajar solo.
- Saber expresarse con claridad por escrito.
- Poseer ciertas habilidades y experiencia en el manejo de ordenadores y valorar positivamente el papel de la tecnología en la educación.
- Sentir la necesidad de una determinada formación y carecer de la disponibilidad necesaria para asistir a un curso presencial.
- Tener sentido positivo ante los pequeños problemas técnicos que se presenten y ser capaz de solucionarlos.
- Tener un objetivo claro en el curso como, por ejemplo, recibir una certificación.
- Tener algunos conocimientos previos de la materia que se va a tratar en el curso.

2.2. El profesor

Como hemos apuntado anteriormente, del profesor como fuente principal de información y recursos para el alumno pasamos al profesor orientador, guía y evaluador de los procesos de aprendizaje. Aunque estas características se plantean como propias de todo profesor, sea cual sea el contexto de aprendizaje, necesariamente deberá tenerlas un profesor que participe en un contexto de formación *on-line*.



Cualquiera que sea la estrategia didáctica empleada, el profesorado necesita una formación especial para este tipo de enseñanza. Por ejemplo, deben estar cualificados en conocimientos sobre (Scheuermann y Barajas, 2003):

- Cómo disminuir el anonimato y establecer una atmósfera de comunidad de aprendizaje.
- Cómo motivar y mantener alta la motivación de los estudiantes y cómo evitar su frustración.
- Cómo establecer y mantener la interacción entre estudiantes, entre profesor y estudiantes, y entre usuario y sistema.
- Cómo moderar las discusiones.

Vamos a ver a continuación algunas de las implicaciones que lleva pareja la docencia en un curso *on-line*, según Mir, Reparaz y Sobrino (2003):

- **Seguimiento del curso o programa:** que se trate de un aprendizaje autónomo y autorregulado no implica que lo sea totalmente; el alumno necesitará siempre un seguimiento, una orientación y un cierto control.
- **Evaluación de los rendimientos:** el rendimiento del curso no podrá evaluarse solamente a través de pruebas objetivas acerca de los conocimientos adquiridos, pues nunca, en este tipo de cursos, se puede garantizar que el alumno responda a las preguntas sin ayuda. Por ello tiene una gran importancia el siguiente punto.
- **Evaluación de la participación:** la evaluación tiene que basarse más en aspectos prácticos (actividades, proyectos, tutorías, etc.) que teóricos. De ahí que la participación deba ser valorada convenientemente.
- **Promover estrategias de aprendizaje independiente y autorregulado:** como hemos visto, el alumno ejercitará un aprendizaje autónomo, autorregulado y colaborativo. Por ello el profesor deberá guiarle y orientarle para que adquiera las destrezas oportunas y sea consciente en todo momento de su grado de consecución.
- **Crear contextos de aprendizaje colaborativo y desarrollar estrategias en los estudiantes:** deberá utilizar las inmensas potencialidades del medio (Internet) en cuanto a la comunicación, y saberlas orientar convenientemente para fomentar en los estudiantes experiencias de aprendizaje colaborativo. También deberá ayudar y orientar a los estudiantes para que desarrollen estrategias de trabajo en grupo a través de Internet; por ejemplo, cómo realizar un debate y llegar a un acuerdo utilizando un foro de discusión.
- **Motivar a los alumnos:** un aprendizaje autónomo y autorregulado exige motivación por parte del estudiante. El profesor deberá velar para que su grado de motivación sea el adecuado.
- **Eliminar sensaciones de soledad y alejamiento:** una correcta actuación del profesor le llevará a detectar a los estudiantes que no han sabido adaptarse a este nuevo contexto didáctico y les ayudará a integrarse en el grupo como si se tratara de un aula convencional.

Por su parte, Gisbert y Cabero (2007) señalan que los roles del profesor en entornos tecnológicos pueden ser resumidos en:

- Consultores de información/facilitador del aprendizaje.
- Diseñadores de situaciones mediadas de aprendizaje.
- Moderadores y tutores virtuales.
- Evaluadores continuos.
- Orientadores.
- Evaluador y seleccionador de tecnologías.

El profesor deja de ser uno de los ejes fundamentales en todo el proceso de transmisión de la información y de generación del conocimiento. Ha de tender a desempeñar nuevas funciones relacionadas con la búsqueda de información en red, la adaptación de ésta a las necesidades de sus alumnos y del proceso de formación. A la vez que desempeña un importante papel en la formación del estudiante para que éste sea capaz de seleccionar y evaluar la información pertinente, convirtiéndose en creador de contenidos y no en mero reproductor de éstos.

En este panorama que estamos planteando la función de tutorización y de dinamización del proceso de aprendizaje se configura como una de las claves para el éxito de la formación *on-line*.

El tutor virtual

Por lo comentado anteriormente, partimos de la necesaria presencia de la figura del tutor en los procesos de formación *on-line*, en la misma línea que nadie discute la presencia del profesor en ningún proceso formativo. Pero hay que tener en cuenta que el proceso de tutorizar o generar dinámicas no consiste solamente en crear una serie de mensajes, ejercicios, test, recursos adicionales (webs de interés, glosarios, bibliografía?), foros o chat. 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).

Llorente (2006) dice que la función tutorial 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, resolver las dudas de comprensión de los contenidos que se le presenten, facilitar 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.

El tutor debe superar en su actividad la mera transmisión de información y conocimiento para convertirse en un elemento imprescindible promoviendo y orientando el aprendizaje. Debe estar preparado para generar un diálogo efectivo con los participantes y entre los participantes, que favorezca el aprendizaje activo, la construcción de conocimiento cooperativo y/o colaborativo. Para tal fin la actividad del tutor, grosso modo, debe estar planificada y estudiada, no dejando ninguna fase del proceso de autorización al azar.

Berge (1995), Ryan y otros (2000), y Romero y Llorente (2006) concuerdan en una primera aproximación en las diferentes funciones que debe desempeñar un tutor en un entorno virtual de formación, las cuales no tienen por qué ser llevadas a cabo en su integridad por la misma persona. De hecho, es raro que esto suceda así:

- **Pedagógica:** el tutor utiliza cuestiones e indaga en las respuestas del estudiante, guiando las discusiones sobre conceptos críticos, principios y habilidades. Para ello el tutor debe tener en cuenta los siguientes aspectos: 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:** creación de un entorno amigable y social en el que el aprendizaje que se promueva resulte a su vez esencial para una exitosa tarea de tutorización. Para ello el tutor debe aceptar el papel pasivo de algunos estudiantes, ser precavido con el uso del humor y el sarcasmo, usar introducciones, facilitar la interactividad...
- **Administrativa:** esta función consiste en el establecimiento de unas directrices sobre los objetivos de la discusión, el itinerario, la toma de decisiones, etc. Para ello el profesional debe 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. En esta línea puede valerse de los siguientes elementos: ofrecer feedback, desarrollar una guía de estudio, ofrecer tiempo para el aprendizaje, promover el aprendizaje entre parejas, evitar el abandono...



En esta misma línea, García Aretio (2001) agrupa en tres las funciones del tutor virtual: dimensión académica, de orientación y de nexos. Por su parte Cabero (2004) habla de cinco funciones:

- **Técnica:** el tutor virtual debe 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...) a la vez que debe dar respuesta inmediata a los posibles problemas que en este ámbito se le puedan presentar al alumno.
- **Académica:** el tutor deberá ser competente en aspectos relativos al dominio de los contenidos.
- **Organizativa:** esta función establecerá la estructura de la ejecución a desarrollar, explicación de las normas de funcionamiento, tiempos asignados...
- **Orientadora:** el tutor también ha de ofrecer un asesoramiento personalizado a los participantes del curso en aspectos relacionados con las diferentes técnicas y estrategias de formación, con el propósito fundamental de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa.
- **Social:** una de las funciones más significativas y que conlleva la minimización de situaciones que pueden producirse cuando el estudiante se encuentra trabajando con un ordenador, tales como aislamiento, pérdida o falta de motivación.

Por lo tanto, si analizamos cada una de estas funciones, podemos decir que entre las actuaciones de un tutor en un entorno virtual se encuentran las siguientes (Innova, 2007):

- Planificar y organizar cuidadosamente la información y los contactos con los participantes.
- Explicitar los objetivos que se pretenden alcanzar con el curso.
- Motivar para iniciar y mantener el interés por aprender.
- Presentar y clarificar contenidos didácticos significativos y funcionales.
- Solicitar la participación de los alumnos a través de los distintos medios disponibles en el entorno virtual de aprendizaje.
- Estimular el aprendizaje activo e interactivo.
- Incentivar la autoformación, integrando apoyos motivadores al aprendizaje para el logro de altas metas.
- Potenciar el trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Facilitar el *feedback* personalizado como primordial fuente de refuerzo.
- Promover la transferibilidad de los aprendizajes al contexto profesional.
- Reforzar el autoconcepto y respetar la diversidad de los grupos de aprendizaje.
- Evaluar formativamente el progreso de los alumnos.

Por último, para la correcta realización de las diferentes funciones que ha de acometer el tutor en los entornos virtuales, entendemos que han de poseer una serie de competencias y habilidades que, de acuerdo con Barker (2002), se sintetizan en:

- **a.** Competencias pedagógicas: profundizar/investigar temas; estructurar el conocimiento; diseñar tareas individualizadas para el autoaprendizaje; diseñar actividades de trabajo en grupo; formular estrategias de valoración; y guiar, aconsejar y proporcionar *feedback*.
- **b.** 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 y usar el *software* con propósitos determinados.
- **c.** Competencias organizativas: seleccionar y organizar a los estudiantes para realizar actividades grupales; establecer estructuras en la comunicación *on-line* 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; y organizar las tareas administrativas.

Bibliografía

- BARKER, P. (2002): *Skill sets for online teaching*. En *ED-MEDIA 2002 World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*. (http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/21/f1/b4.pdf)
- BARROSO, J. y LLORENTE, María (2006): *La utilización de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica para la teleformación*. En CABERO, J. y ROMÁN, P.: *E-actividades*. Sevilla: Eduforma.
- BERGE, Z. (1995): *Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field*. *Educational Technology*, 35 (1) 22-30.
- CABERO, J., ROMERO, R. y CASTAÑO, C.: *Las TIC's en los procesos de formación. Nuevos medios-nuevos escenarios para la formación*. En CABERO, J.: *La tecnología y la educación. Fundamentos teóricos y bases para el diseño de medios* (pendiente de publicación).
- GARCÍA ARETIO, L. (2001): *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- GARCÍA ARETIO, L. (coord.) (2006): *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Ariel.
- GISBERT, M., CABERO, J. y LLORENTE, M. (2007): *El papel del profesor y el estudiante en los entornos tecnológicos de formación*. En CABERO, J. (coord.): *Tecnología educativa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- HORTON, W. (2000): *Designing web-based training: how to teach anyone anything*.
- INFOVA (2007): *El perfil ideal del tutor en e-learning: funciones y competencias*. Recuperado el 20 de Octubre de 2007 de www.infova.com/newsletter/2006/abril/perfil_ideal_tutor.pdf
- LLORENTE, María (2006): *El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta*. En *EDUTECH*, nº 20, 2006.
- MIR, J., REPARAZ, C. y SOBRINO, A. (2003): *La Formación en Internet*. Barcelona:

- Padula, J.E. (2002): *Contigo en la distancia. El rol del tutor en la Educación No Presencial*. Recuperado el 10 de junio de 2006, de www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/pbc08/rol_bened.htm
- ROMERO, R. y LLORENTE, M^a C. (2006): *El tutor virtual en los entornos de teleformación*. En CABERO, J. y ROMÁN, P.: E-actividades. Sevilla: Eduforma.
- RYAN, S., SCOTT, B., FREEMAN, H. y PATEL, D. (2000). *The virtual university: the Internet and resource-based learning*, London, Kogan Page.
- SHEUERMANN, F. y BARAJAS, M. (2003): *Aspectos pedagógicos de la enseñanza y el aprendizaje en la Red*. En BARAJAS, M. y ÁLVAREZ, B.: *La tecnología educativa en la enseñanza superior*. Madrid: Mc Graw Hill.

Imprimir

Escoger modo de visualización Estándares PorQual