

- Ainhoa Ezeiza Ramos  
San Sebastián

PREMIO EDUTEC 2006

# Tutoría on-line en el entorno universitario

On-line tutoring at university: a proposal for the sequencing of electronic tools

El planteamiento consiste en proponer una manera de planificar algunas herramientas electrónicas presentes comúnmente en las plataformas de aprendizaje, ejemplificando cada caso de la secuencia con materiales reales de estudiantes de las titulaciones de Pedagogía y Psicopedagogía de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Así, se pretende ofrecer una vía de reflexión acerca de la planificación y gestión de la acción tutorial on-line de asignatura.

The main idea of this paper is to propose a way for planning some electronic tools which are currently present in e-learning platforms. Every step of the proposal is illustrated by a real example of students from the Education Degree Course or Psycho-Education Postgraduate Course of The University of The Basque Country. Thus, an attempt is made to offer a way to reflect on the planning and management of the on-line tutoring of the subject.

#### DESCRIPTORES/KEY WORDS

Tutoría universitaria, herramientas virtuales, tutoría on-line, secuencia didáctica.  
University tutoring, virtual tools, on-line tutoring, educational sequence.

Este trabajo parte de un proyecto de innovación educativa (Buján y Ezeiza, 2005) referente a la planificación y

gestión de actividades fuera del aula en el contexto de los créditos ECTS. El planteamiento consiste en proponer una manera de planificar algunas herramientas electrónicas presentes comúnmente en las plataformas de aprendizaje, ejemplificando cada caso de la secuencia con materiales reales de estudiantes de las titulaciones de Pedagogía y Psicopedagogía de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). Así, se pretende ofrecer una vía de reflexión acerca de la planificación y gestión de la acción tutorial on-line de las asignatura. La comunicación tiene dos ejes paralelos que consis-

❖ Ainhoa Ezeiza Ramos es profesora-investigadora del Departamento de Didáctica y Organización Escolar de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación de la Universidad del País Vasco (Donostia-San Sebastián) (ainhoa.ezeiza@ehu.es).

ten en proponer una secuencia de uso de herramientas electrónicas con el fin de planificar y gestionar la acción tutorial on-line en las asignaturas universitarias en el contexto de los créditos ECTS; y ejemplificar con materiales reales de estudiantes aspectos fundamentales de la tutoría on-line en cualquier entorno (universitario o no), tales como:

- Planificar la tutoría a lo largo del proceso de aprendizaje.
- Seleccionar la herramienta electrónica de cara a establecer progresivamente una relación de apoyo con los estudiantes.
- Dinamizar la acción tutorial para favorecer el aprendizaje cooperativo.
- Proponer actividades que impulsen el aprendizaje.
- Utilizar elementos sencillos para la motivación de los estudiantes.
- Seleccionar estratégicamente elementos lingüísticos para la comunicación efectiva.

### 1. Estado actual de la tutoría universitaria

Cada vez son más los docentes que utilizan plataformas de aprendizaje como apoyo a las sesiones presenciales y como recurso para organizar y gestionar los contenidos de sus asignaturas; incluso para gestionar las calificaciones de los estudiantes en el caso de la evaluación continua. Sin embargo, no se ha extendido aún una cultura para la tutoría on-line, entre otras cuestiones por la falta de reconocimiento institucional de esta labor. De hecho, a los docentes universitarios se nos exige cumplir un horario de tutorías presenciales, aunque no haya ninguna planificación ni se invite a los estudiantes a acudir; tampoco ayuda la falta de concreción y reconocimiento institucional ni el marco legislativo. «Es un hecho bien conocido que uno de los problemas básicos de la acción tutorial en la universidad es la ausencia de planificación, estatus, reconocimiento y concreción de la agencia universitaria. Por ello, es prioritario tener claro cuál es el marco de actuación, cuáles han de ser los márgenes en los que ha de tener sentido el ejercicio de la función tutorial de la universidad» (Marrero, 2003: 9).

Así pues, aunque las horas de tutoría se plantean como parte de la función docente, estas horas de tutoría no tienen una clara definición ni planificación, lo que conlleva a la infrautilización de este servicio. Siguiendo a Alañón (2003: 49), «un dato que nos preocupa de forma particular es la baja asistencia de los alumnos a las sesiones de tutoría». En el análisis de diversas experiencias de acción tutorial de universidades españolas realizado dentro del Proyecto de Innovación

Educativa de la UPV/EHU (Buján, Ezeiza, 2005), son tres las dificultades más extendidas en el ámbito universitario con respecto a la acción tutorial:

- Los horarios lectivos coinciden con los de las tutorías.
- En muchos casos no se cumplen los horarios de tutoría, los profesores no están.
- Los estudiantes no están seguros de qué tipo de consultas pueden hacer en la sesión de tutoría (algunos las ven como «molestar al profesor»).

Estas tres dificultades pueden verse superadas con la ayuda de herramientas electrónicas. Por una parte, gracias a que la mayoría de las herramientas permitan la comunicación asincrónica, evitamos el problema de la coincidencia de horarios de tutoría con clases y las dificultades que puedan tener algunos docentes para compatibilizar la tutoría con otras labores; no hay que olvidar el hecho de que durante el curso académico le surgen al profesor otras tareas a compatibilizar con la docencia, como la investigación, atender a congresos, acudir a reuniones de departamento o comisiones a las que pertenece, etc.

Por otra parte, las herramientas electrónicas permiten un registro sencillo de la acción tutorial. Así, el docente que solicita a la institución la no presencialidad en algunas horas determinadas de tutoría puede acreditar el cumplimiento de la tarea. Este registro nos ofrece una ventaja añadida: facilita la evaluación de la acción tutorial a través de documentos y no sólo a través de encuestas de satisfacción.

Teniendo en cuenta que en el nuevo contexto de los créditos ECTS los docentes debemos ayudar a los estudiantes a planificar y gestionar las actividades fuera del aula, una planificación sólida de los recursos para la tutoría on-line nos facilitará el trabajo y nos ayudará a perder menos estudiantes en la no presencialidad.

### 2. Propuesta de secuenciación de recursos electrónicos y ejemplos de estudiantes

En cualquier acción tutorial on-line, el tutor debe cumplir las tareas siguientes (López Camps, 2005):

- Planificar la tutoría a lo largo del proceso de aprendizaje.
- Establecer relaciones con los nuevos aprendices.
- Comunicarse correctamente con los aprendices.
- Apoyar a los aprendices.
- Proponer actividades que faciliten el aprendizaje.
- Motivar el aprendizaje.
- Evaluar el rendimiento de los aprendices.
- Fomentar el aprendizaje cooperativo.
- Mantener una relación fluida con los participantes durante el proceso de aprendizaje.

- Estimular la participación activa de los participantes.

En la propuesta que se realiza a continuación, se pretende mostrar en qué medida y con qué herramienta/s se podrían cubrir estos aspectos. Todos ellos han sido utilizados con estudiantes, con mayor o menor éxito dependiendo del grupo y del tipo de estudiante. La gestión de toda la actividad se basa en el uso del correo electrónico y de la plataforma de aprendizaje Moodle instalada en la UPV/EHU como experiencia piloto. Los ejemplos aportados están traducidos del original en euskera, y se han traducido respetando, más que la literalidad, la idea comunicativa de los mensajes.

- 1ª fase: correo electrónico. Previo a comenzar a impartir la asignatura, se envía un correo electrónico a todos los estudiantes de la asignatura para darles la bienvenida y solicitarles que cumplimenten una pequeña encuesta acerca de sus conocimientos previos de la asignatura y de las herramientas electrónicas básicas implementada en Moodle. Esta es una manera de conocer hasta qué punto utilizan la cuenta de correo institucional y se manejan sin ayuda en la plataforma. Este es el mensaje-base sobre el que se realizan pequeñas modificaciones según la asignatura:

*Saludos cordiales, Soy Ainhoa Ezeiza, tu profesora de (el nombre de la asignatura) en este cuatrimestre. Quisiera dar los últimos retoques a la asignatura, para lo que te agradecería que contestaras a una encuesta que he puesto en la plataforma que vamos a utilizar a lo largo del curso. El nombre de usuario y la contraseña son los mismos que para acceder a este correo. Haz clic aquí e intenta llegar hasta la encuesta: Gracias a tu ayuda podré conocer mejor tus necesidades. Si tienes alguna dificultad, no dudes en ponerte en contacto conmigo, que ya sabemos que a veces la tecnología nos puede jugar una mala pasada... ¡Ánimo y suerte!*

Como se puede observar en el mensaje, el lenguaje seleccionado es cordial sin ser excesivamente informal y refleja cercanía, accesibilidad y empatía hacia las dificultades de los estudiantes. Estos elementos son clave en toda la comunicación de la acción tutorial, como se verá en los siguientes ejemplos.

- 2ª fase: foro de noticias. Cuando faltan uno o dos días para comenzar con la asignatura, la tutora publica un mensaje en el foro de noticias de la asignatura para hacer ver a los estudiantes que cuentan con el apoyo de la profesora en su proceso de aprendizaje. Asimismo, resume las dificultades que hubieran comentado algunos estudiantes para entrar en la plataforma.

*Saludos a todos. El lunes comenzamos con la asignatura (nombre). Como véis, utilizaremos una plataforma de aprendizaje como apoyo a las sesiones presenciales. Algunos quizá no os consideráis muy hábiles en el uso de estas herramientas, pero no os preocupéis; enseguida veréis que esta plataforma nos permiten interactuar de diferentes maneras de una forma bastante sencilla. Espero que podamos aprender mucho en esta asignatura y que os guste. ¡Ánimo y manos a la obra!*

Los elementos discursivos y emotivos más relevantes del mensaje están en negrita. Estos elementos tratan de empatizar con el estudiante y de reflejar un enfoque de la asignatura centrado en el estudiante, además de hacer referencias a la motivación.

- 3ª fase: Actividades con «feed-back» y colaborativas. Las actividades que se incluyen en la plataforma tratan de fomentar la autorregulación de los aprendizajes y la colaboración entre estudiantes. Se utilizan diversos tipos de actividades (diario, foro, wiki, glosario colaborativo de conceptos clave...) en las que los estudiantes se responsabilizan de desarrollar partes importantes de la asignatura para el resto de los compañeros. De cara a la tutoría on-line, destacaría el tipo de mensaje de feed-back y el hecho de permitir a los estudiantes siempre reenviar o revisar la tarea, de manera que puedan mejorar lo realizado la primera vez.

**Ejemplo de feed-back de una actividad:** *Has respondido bastante bien a las preguntas planteadas. No obstante, hay algunos aspectos que deberías de mejorar: Revisa los apuntes, busca información complementaria y envía de nuevo las respuestas. ¡Ánimo, que no te va a suponer mucho trabajo y así conseguirás mejorar tu calificación! ;-)*

Conviene subrayar aquí el enfoque positivo de la evaluación. Es clave intentar encontrar algo positivo en el trabajo del estudiante –aunque no siempre es fácil–, al menos cuando creemos que se ha esforzado aunque no haya cumplido bien con la actividad. El uso de emoticones también ayuda a que el «golpe» de una evaluación negativa o no muy positiva se vea amortiguado. El reenvío o la revisión con posterior mejora en la calificación es vital para la mejora continua y el aprendizaje de la asignatura.

- 4ª fase: Foro de tutoría virtual y su dinamización. Es difícil mover a los estudiantes al foro de tutoría virtual en cursos con un alto grado de presencialidad, como es el caso de las asignaturas de la universidad. Sin embargo, el tipo de interacción que surge en estos foros es diferente de las consultas presenciales y nos permite una mejor articulación del aprendizaje colaborativo; por ejemplo, los estudiantes deben refle-

xionar sobre sus dudas antes de ponerlas en el foro ya sólo por el hecho de tener que ponerlas por escrito.

Un problema de estos foros es el miedo de los estudiantes a preguntar algo que debiera de saber o que pueda afectar a su imagen ante el profesor, por lo que la mayor dificultad de esta herramienta es iniciar la cadena. Una estrategia que utilizo consiste en pedir a un estudiante que me ha realizado una consulta que la ponga en el foro (aunque ya se la haya contestado personalmente), de manera que otros estudiantes puedan darle respuesta. En la sesión presencial se presenta al grupo el mensaje y se les pide una respuesta. Posteriormente, se focaliza la atención en los mensajes recibidos, tanto en el contenido como en la forma, y los calificamos en grupo. A partir de ahí, se anima a los estudiantes a que utilicen el foro habitualmente para resolver sus dudas y compartir información acerca de la asignatura (como trucos técnicos, aclarar algún concepto...), de manera que quede registro escrito de sus consultas y respuestas.

Las consultas de los estudiantes nunca son respondidas sin dar tiempo a sus compañeros a enviar la respuesta. En el caso de que considere urgente su respuesta se le envía la aclaración por medio del correo electrónico personalmente y posteriormente se anima a sus compañeros en la sesión presencial a que escriban ellos la aclaración. Nunca se califica los mensajes del foro virtual negativamente; el solo hecho de participar en ellos espontáneamente ya es un buen ejercicio colaborativo.

Los foros virtuales permiten un tipo de interacción especial, ya que la no presencialidad obliga a compensar el aspecto emocional. El resultado es que estudiantes que en la presencialidad no tienen ninguna relación pueden interactuar en el foro por compartir información, y que preguntas que anteriormente no resolvían por no consultarlas al grupo son explicitadas y trabajadas.

#### **Ejemplo de una consulta anidada de un foro virtual**

• *Hola. He hablado con algunos de clase y me han comentado que las preguntas de la unidad 0 tienen que presentarse a modo de síntesis, es decir, de manera continua. Yo no las he enviado aún pero las he respondido pregunta por pregunta. Me gustaría saber cuál de las dos maneras es la más adecuada. Muchas gracias.*

*(Duda sobre cómo realizar una actividad. Si no se aclarara esta duda el riesgo es que se tome su trabajo en realizar una actividad que el profesor no va a dar por buena si no se ajusta a lo que tiene el profesor en mente)*

• *Hola, Maitane. Como te he dicho antes, yo he enviado las preguntas y las respuestas, creo que es así porque hemos utilizado ese formato en clase al hacerlas y al corregirlas Ainhoa. Besitos. Olatz (en esta respuesta no*

*ha aclarado si deben ir las preguntas todas seguidas y después las respuestas o pregunta-respuesta, que es precisamente la duda que tiene su compañera)*

• *(Mi intervención) Hola, Olatz. Esta respuesta no queda muy clara. Es decir, aunque tú le hayas explicado oralmente a Maitane la respuesta previamente, si la respondes así en el foro no resultará útil al resto de compañeros/as. Recuerda que la idea es que las aportaciones que realicemos en los foros sean de provecho a toda la comunidad. ¡Seguro que la próxima vez tendrás este detalle en cuenta! (A continuación, en la sesión presencial comento los tres mensajes y propongo al resto que den respuesta a la duda teniendo en cuenta tanto la claridad del mensaje como los elementos emotivos).*

• *Hola Maitane! yo en realidad respondo a las preguntas pero relacionándolas con la teoría que nos ha dado la profesora. Por lo tanto, además de responder a las preguntas las relaciono con la teoría, ya que, por lo que yo he entendido, van a ser nuestros apuntes de la asignatura. ¡Venga, buena suerte! (Menciona un aspecto obvio para mí pero no para sus compañeros: han de responder a las preguntas de la actividad más allá de sus ideas u opiniones, utilizando las explicaciones teóricas de mi presentación del tema. En este caso, el foro ha ayudado a explicitar una duda subyacente entre los estudiantes que al profesor quizá no se le haya ocurrido plantearse).*

• *Hola Maitane! Como te comenté antes yo lo he escrito todo seguido, como si fueran unos apuntes, en lugar de hacerlo en modo pregunta-respuesta. Adiós, wapa, y ¡ánimo! (Interpretación nueva de la misma actividad. Esta estudiante ha comprendido mejor el objetivo de la actividad, más allá de seguir las instrucciones del profesor. Es la persona que «había sembrado la duda» en el resto y que en este foro se identifica y muestra que está implicada con la asignatura. En este caso, el foro da información al profesor acerca de la actitud positiva de una estudiante hacia la asignatura).*

• *¡Hola! Yo las he contestado por pregunta, no todo seguido, así es más fácil de corregir para la profesora y tienes la oportunidad de ser más concreta en las respuestas. De todas maneras, no estoy segura pero creo que es así. ¡Hasta la próxima! (Aquí la estudiante ha tenido en cuenta el punto de vista del profesor. Otro interesante punto de vista sobre cómo afrontan la misma actividad diferentes estudiantes).*

• *(Mi intervención final) Hola a todos y todas (aclaración acerca de la actividad). Muchas gracias, Maitane, por haber tenido el valor de dar inicio al foro.*

• *De esta manera, todos los estudiantes del grupo observan que aprecio también la pregunta, no sólo las respuestas).*

• 5ª fase: 1ª versión del portafolios personal y de la asignatura. Estamos aún en las dos primeras semanas del curso y los estudiantes tienen ya fecha límite para presentar la primera versión del portafolios electrónico. Esta es una herramienta realmente útil para el seguimiento de los estudiantes en relación a la asignatura, ya que es ahí donde documentan y expresan sus reflexiones sobre la asignatura y su proceso de aprendizaje en general. El portafolios en sí es una gran

herramienta, pero si además es electrónico, los estudiantes pueden recrearse en el formato y pueden sobreescribir a medida en que van avanzando en su proceso de aprendizaje.

El portafolios de la asignatura está provisionalmente creado en Power-point, aunque en un plazo breve de tiempo la plataforma Moodle dispondrá de la actividad «portafolio» como módulo de contribución. Sea uno u otro formato, lo más importante es la estructura del documento, que sería, en el caso de esta asignatura, la siguiente:

- Estudios o recorrido realizado previamente a iniciar los estudios en la titulación actual.
- Iniciativas dentro y fuera de la Universidad.
- Mis características subjetivas.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos de la asignatura.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos de la formación general.
- Selección de trabajos producidos.

Se incluyen en el portafolios aspectos personales vinculados a competencias procedimentales y actitudinales generales, más allá de la asignatura. Así, se explicitan aspectos que raramente se comentan en clase, como los relacionados con la implicación del estudiante en el entorno universitario y en la sociedad.

Otro aspecto que quisiera subrayar es el hecho de que los estudiantes no suelen llegar a comprender los objetivos de la asignatura aunque se los presentemos al inicio. Es común que el día de la presentación de la asignatura les expliquemos detalladamente lo que es la asignatura, pero sólo pasadas tres o cuatro sesiones pueden comprender cuál es la dinámica, por lo que es recomendable retomar estas cuestiones una vez recorridos los primeros pasos. En esta primera versión del portafolios, los estudiantes tienen que autoevaluarse en una serie de aspectos generales y, además, tienen que puntuarse en las competencias que se pretenden desarrollar en la asignatura. Aunque su evaluación no sea del todo realista, sirve de «excusa» para plantear a los estudiantes de qué trata la asignatura y qué lugar tiene en su formación general. Ejemplos de portafolios electrónico: fragmentos de dos estudiantes:

#### ***Iniciativas dentro y fuera de la universidad***

*Por falta de tiempo, no participo en las actividades culturales organizadas por la UPV/EHU, pero admito que algunas de esas actividades culturales pueden ser interesantes. Pienso que es muy importante participar en iniciativas sociales, por lo que llevo años participando en ellas. Por ejemplo, llevo un año trabajando en un barrio de Vitoria-Gasteiz para crear una nueva asociación. El objetivo de la asociación es reactivar el barrio y ofrecer un movimiento de iniciativa juvenil.*

*Me parece que proponer este tipo de actividades es muy interesante y enriquecedor, por ello propongo actividades en la medida de mis posibilidades.*

*Pienso que son necesarias las aportaciones de todos los jóvenes porque los jóvenes debemos tener claro que tenemos mucho que decir en la sociedad. Por lo tanto, os animo a todos/as a participar en iniciativas diversas.*

#### ***Nivel de cumplimiento de los objetivos de la asignatura***

*Comprendo los objetivos de la asignatura ahora que ya he comenzado a trabajarla. Reflexiono sobre hasta qué punto estoy cumpliendo con los objetivos de la asignatura. Aún no hemos tenido muchas sesiones pero poco a poco, a medida en que voy realizando los trabajos voy aprendiendo a hacer cosas nuevas y a utilizar nuevas herramientas. De esa manera supongo que voy cumpliendo con los objetivos. Busco información complementaria por mi cuenta: ese será el objetivo de una de las actividades de la 2ª unidad y aunque hasta ahora no he buscado información complementaria de la asignatura, busco muchas veces información en Internet (generalmente en Google). Me motiva ser consciente de mis avances (comentarios). Aunque cuando tengo problemas y se me acaba la paciencia con estos trastos (se me acaba enseñuida)... disminuye mi motivación.*

Es un hecho que los estudiantes responden con sinceridad tanto los aspectos positivos como los negativos, y en general se puntúan demasiado alto en su nivel de competencia en la asignatura (esto puede ser debido a una falsa confianza en sus capacidades). Estas puntuaciones dan información al profesor acerca de cómo afrontar las intervenciones y qué tipo de actividades plantear a los estudiantes para que sean conscientes de sus limitaciones.

• 6ª fase: Correo electrónico de toma de contacto con estudiantes «perdidos»: A mediados de curso siempre hay algún estudiante que «se pierde», es decir, que deja de aparecer por clase y de realizar las actividades del curso. No se trata de actuar con ellos como en el instituto, por supuesto, pero no hay que olvidar que es un criterio de calidad el porcentaje de estudiantes que aprueban la asignatura. Además, cuanto menos tiempo presencial y más no presencial, mayor suele ser el índice de abandono de los estudiantes, sean universitarios o sea en contextos de enseñanza de adultos, por lo que sin duda es un aspecto a tratar en la acción tutorial.

No es necesario un mensaje muy extenso; podríamos guardar tres o cuatro mensajes-plantilla para enviar el más apropiado a la situación. Así, los estudiantes ven que sí importa lo que hagan, que el profesor se implica en su proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que les puede ayudar a superar alguna dificultad que les había llevado a abandonar la asignatura. Hay que tener en cuenta que en el nuevo contexto de los

ECTS los estudiantes deberán aprender a organizar su agenda ante la oleada de actividades diferentes que tienen que gestionar, por lo que un poco de apoyo a tiempo puede ayudarles a seguir el ritmo continuo necesario.

Es un recurso útil para recuperar a los estudiantes que realmente tienen interés en la asignatura pero que por algún motivo (académico, profesional o personal) han perdido el ritmo de trabajo y se les han acumulado las tareas, recurso que requiere poco tiempo al docente. Ejemplo de mensaje de toma de contacto y respuesta de la estudiante:

*Hola Eluska. Me he dado cuenta de que te has «de-senganchado» de la asignatura y quisiera animarte a seguir trabajando en ella.*

*Si tienes dificultades para venir a clase, eso no es problema, ya que puedes hacer las actividades mínimas exigidas a través de la plataforma, si quieres. Si el problema es que tienes dificultades con la asignatura, no olvides que puedes utilizar las tutorías. ¡No es tan difícil cumplir con los objetivos mínimos de esta asignatura!*

*Si quieres hablar conmigo, acude en horario de tutorías, si quieres, o si no, ponte en contacto conmigo y acordaremos día y hora. ¡Ánimo! Ainhoa.*

**Respuesta de la estudiante:** *¡Hola Ainhoa! Te agradezco la preocupación que tienes por no haber ido a clase, pero no he pasado una buena época y pienso que simplemente ha sido por falta de ganas. A partir de aquí voy a ponerme «las pilas» y apareceré por las clases. Eso sí, tengo muy atrasados los trabajos y tengo que esforzarme mucho para actualizarlo todo. Supongo que tendrás en cuenta que he faltado a clase pero voy a esforzarme al máximo para adelantar los trabajos atrasados lo más rápido posible. Sin más, muchas gracias de nuevo, no todos los profesores ponen ese interés. Ah, y de momento no tengo dificultades para ir a clase, pero a partir del día 18 me cambian el horario de autobuses y a lo mejor llego un poco más tarde, pero ya hablaremos. Adiós.*

Un bache personal le había hecho abandonar pero era una estudiante con muchas posibilidades. En ocasiones, un simple mensaje puede ayudar a recuperar la motivación y seguir trabajando. Algunos estudiantes abandonan la asignatura después de haberse «saltado» tres o cuatro clases por miedo a lo que pueda pensar el profesor o a tener que dar explicaciones; en cambio, una invitación a continuar puede ser suficiente para recuperar el interés y la asistencia.

Recurso opcional: chat en horario de tutorías. Este es uno de los recursos menos utilizados en la universidad. De hecho, en el aula de ordenadores de nuestra facultad hay un cartel claro al respecto: «Prohibido chatear». El chat no tiene muy buena imagen debido

a algunos usos indebidos y experiencias educativas frustrantes, sin embargo, tiene una gran utilidad. De todos los recursos aquí presentados es el que menos he utilizado con los estudiantes, aunque la actividad «chat» incluida dentro de la plataforma Moodle permite superar algunos obstáculos en su uso y una mejor evaluación.

Su principal utilidad en la acción tutorial está relacionada con los estudiantes que por algún motivo no pueden acudir en los horarios de tutoría o no pueden acudir a las clases presenciales. El chat nos permite abrir sesiones entre varios usuarios para aclarar dudas o discutir sobre algún tema de la asignatura, y su efectividad puede verse incrementada con el audio-chat o el vídeo-chat en el caso de que sean pocos los usuarios en línea (cinco como mucho; a partir de ese número es recomendable el chat escrito).

El chat requiere rapidez de pensamiento, capacidad de síntesis y capacidad para seguir conversaciones paralelas, por lo que además de atender a las necesidades de los estudiantes podemos ayudar a que desarrollen nuevas formas de comunicación útiles en entornos de investigación y de empresa.

Es necesario establecer un clima de confianza entre docente y estudiantes para que el chat sea efectivo, por eso es recomendable utilizarlo tras varias sesiones presenciales o interacciones en el foro de tutoría virtual. Algunos podrían pensar que las sesiones presenciales son suficientes para este tipo de interacción cara-a-cara, pero la experiencia de este curso académico ha mostrado un nuevo tipo de interacción. El medio utilizado determina el tipo de relación que se construye, y la interacción a través del chat resulta ser más cercana que la presencial, quizá en parte porque hay que tener más paciencia esperando a que los participantes escriban sus ideas y esos segundos de espera hacen que la llegada de la respuesta sea bien recibida.

- 7ª fase: versión final del portafolios electrónico.

Tras un cuatrimestre utilizando foros, actividades cooperativas y colaborativas, correo electrónico y chat, los estudiantes revisan su portafolios para realizar cambios referentes a su auto-evaluación y seleccionan sus mejores trabajos. El análisis de los estudiantes es más realista y más cercano a su nivel con respecto a las competencias de la asignatura. Si todo va bien, podremos ver el progreso en su autonomía y la autorregulación de los aprendizajes.

Ejemplo de portafolios final de asignatura: fragmentos de dos estudiantes:

- Tengo que admitir que al inicio de este cuatrimestre estaba bastante apurada con esta asignatura. Al ver que era necesario el uso del ordenador para cum-

plir con los objetivos de la asignatura, me desanimé completamente y pensé en dejar la asignatura. Aún y todo, comencé a acudir a clase y gracias a la ayuda de la profesora y de los compañeros/as, al final he comprendido los objetivos de la asignatura y me voy a esforzar al máximo para superar la asignatura.

- Creo que estoy haciendo un buen trabajo. He hecho todos los trabajos que había que hacer hasta ahora (aunque quizás algunos los he entregado más tarde porque he tenido problemas a la hora de enviarlos). Creo que si sigo con esta buena actitud, no tendré problemas para superar todos los objetivos.

- Creo que estoy mostrando interés en esta asignatura. Cuando me surgen dudas al hacer algo no me desmoralizo y pregunto una y otra vez hasta resolverlas, o intento resolver las dudas por mi cuenta. Una vez más, he de admitir que la ayuda de mis compañeros/as y de la profesora ha sido fundamental para poder sacar adelante la asignatura. En resumen, creo que estoy encontrando información complementaria por mi cuenta de una manera adecuada.

- Soy bastante curiosa y como siempre me gusta aprender cosas nuevas, cuando he tenido tiempo libre he trabajado por mi cuenta y he intentado encontrar información por mi cuenta (en páginas de Internet).

- Me he ido sintiendo cada vez más motivada a medida en que avanzaba la asignatura. En un principio, me sentía bastante perdida pero vista la dinámica de clase y el ritmo diario, me he ido sintiendo muy a gusto y animosa.

En sus respuestas, parece que les agrada que un profesor se interese por los aspectos que se mencionan en el portafolios, como si llevaran mucho tiempo esperando a que se les preguntara. Comprenden la herramienta mucho mejor que cuando hicieron la primera versión y comprenden, por fin, los objetivos de la asignatura en un sentido más holístico. Al profesor le permite observar la evolución del estudiante en la asignatura en aspectos más subjetivos.

8ª fase: encuesta final. La última encuesta es la última herramienta que cumple con el objetivo de evaluar de una manera más cuantitativa todo el proceso tutorial. Además de aspectos más específicos de la asignatura, se solicita a los estudiantes que estimen la calificación final que creen que se merecen o que creen que se les va a asignar. Siendo el feed-back tan

continuo y desde tantas vías, los estudiantes ajustan la calificación de una manera sorprendente. Por ejemplo, el curso pasado su estimación se ajustaba a la que había previsto con una diferencia de medio punto; las explicaciones que daban de la calificación era realista y concordaba con el esfuerzo y el trabajo realizado.

### 3. Principales conclusiones

La acción tutorial debe planificarse a lo largo del proceso del curso, previendo las necesidades que puedan tener los estudiantes. Disponemos actualmente de una gran variedad de herramientas electrónicas que nos pueden ayudar en dicha planificación, y las plataformas de e-learning nos ayudan a gestionarlas. Entre todas las plataformas es destacable la plataforma Moodle, de software libre, para la que se están creando continuamente módulos de contribución que nos pueden ayudar a mejorar la tutorización de los estudiantes online.

Es fundamental que se apliquen los principios de la tutoría on-line propios de entornos de e-learning a

**La combinación de herramientas es una fortaleza en el plan de acción tutorial porque coexisten diferentes estudiantes en el aula, con sus diferentes estilos de aprendizaje. Cada medio seleccionado tiene sus características diferenciales y afectan tanto al contenido de los mensajes como a la relación que se construye entre los interlocutores.**

la enseñanza universitaria, ya que fomenta el aprendizaje para toda la vida y ayuda a que los usuarios de Internet sean participantes activos en lugar de ser simples consumidores. La dinamización de la acción tutorial promueve el aprendizaje cooperativo y la vivencia positiva del aprendizaje en los entornos de e-learning debido a la sensación de los estudiantes de sentirse apoyados por el tutor y los compañeros. Además, la acción tutorial, al contrario de lo que pueda parecer, no promueve la dependencia de los estudiantes hacia el tutor sino todo lo contrario, ya que se marca el camino hacia la autonomía de los aprendizajes.

La combinación de herramientas es una fortaleza en el plan de acción tutorial porque coexisten diferentes estudiantes en el aula, con sus diferentes estilos de aprendizaje. Cada medio seleccionado tiene sus características diferenciales y afectan tanto al contenido

de los mensajes como a la relación que se construye entre los interlocutores. En ese proceso, es vital prestar atención al lenguaje utilizado en cada caso, ya que puede ser muy motivador o completamente desmotivador. No hay que subestimar la fuerza de las palabras. En la selección y uso de las diferentes herramientas hay que tener en cuenta el parámetro de número de estudiantes por grupo. Este parámetro nos requerirá algunos ajustes; no obstante, es en los grupos grandes donde más necesario es establecer diferentes vías de comunicación y colaboración, aunque el papel del tutor variará en cada caso.

Por último, la aceptación por parte de la institución universitaria de esta nueva vía impulsaría el proceso de tutorización. Si se pasara de una perspectiva de control del docente al establecimiento de un plan de acción tutorial de centro en el que se establecieran di-

ferentes niveles y recursos para la tutoría y herramientas de evaluación, se superaría el marco actual en el que se consideran las tutorías como algo unido a un horario concreto que generalmente genera dificultades de gestión.

### Referencias

- ALANÓN, M.T. (2003): «Planificación, desarrollo y evaluación del plan de acción tutorial en la Universidad», en ÁLVAREZ, P. y JIMÉNEZ, H. (Eds.): *Tutoría universitaria*. Tenerife, Universidad de La Laguna.
- BUJÁN, K. y EZEIZA, A. (2005): *Planificación y gestión de las actividades fuera de aula en el nuevo contexto de los créditos europeos ECTS. Área de Educación*. Proyecto de Innovación Educativa de la Universidad del País Vasco (sin publicar).
- LÓPEZ CAMPS, J. (2005): *Planificar la formación con calidad*. Madrid, Praxis.
- MARRERO, J. (2003): «Prólogo», en ÁLVAREZ, P. y JIMÉNEZ, H. (Eds.): *Tutoría universitaria*. Tenerife, Universidad de La Laguna.