



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

## “TUTORIZACIÓN ON-LINE”

AUTORÍA <b>CRISTINA GEMA FERNANDEZ SERON</b>
TEMÁTICA <b>NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA ENSEÑANZA</b>
ETAPA <b>BACHILLER</b>

### Resumen

Impulsar y promover el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las tutorías como medio de tutorización on-line, así como la figura y rol del tutor virtual.

### Palabras clave

TIC  
E-LEARNING  
TUTOR-ON-LINE  
WEB  
INTERNET  
WEBSITE

### 1. LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN EN LA ENSEÑANZA.

#### QUE SON LAS TIC

Entendemos por Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información. Las TIC

- Generan y procesan información, como es el caso de la utilización de la informática.
- Facilitan el acceso a grandes masas de información y en periodos de tiempo cortos.
- Presentan al usuario la misma información con códigos lingüísticos diferentes.
- Transmiten información a destinos lejanos, con costos cada vez menores y en tiempo real.

C/ Recogidas Nº 45 - 6ºA 18005 Granada [csifrevistad@gmail.com](mailto:csifrevistad@gmail.com)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 18 – MAYO DE 2009

Las TIC permiten al usuario no solo elaborar mensajes sino que además puede decidir la secuencia de información por seguir, establecer el ritmo, cantidad y profundización de la información que desea, y elegir el tipo de código con el que quiere establecer relaciones con la información. Todo ello, dentro de márgenes que pueden ir desde la libertad absoluta, hasta límites prefijados por el profesor o por el diseñador del programa.

Una de las demandas de nuestra cultura es recibir la información en las mejores condiciones técnicas posibles y en el menos tiempo permitido, preferentemente en tiempo real. Estas demandas pueden alcanzarse con las nuevas tecnologías, ya que permiten la instantaneidad de la información, rompiendo las barreras temporales y espaciales de naciones y culturas, como lo hace la comunidad satelital.

Una de las características de las TIC son los parámetros que poseen en calidad técnica de imágenes y sonidos. No se trata solo de manejar información más rápida y transportarla a lugares alejados, sino también de que la calidad y confiabilidad de la información sea elevada.

Otra de las características de las TIC se relaciona con una mayor preocupación por los procesos más que por los productos. Esto se refiere no solo a los resultados que podemos alcanzar, sino fundamentalmente, a los procesos que podemos seguir para llegar a ellos. Procesos que no determinarán únicamente calidades diferentes en los productos, sino también productos diferenciados, teniendo como consecuencia el desarrollo de habilidades específicas en los sujetos.

La última característica que debemos señalar es la diversidad. Esta debe entenderse desde una doble posición: primeramente, que en lugar de encontrarnos con tecnologías unitarias, tenemos tecnologías que giran entorno de algunas de las características citadas; y en segundo lugar, existe una diversidad de funciones que las tecnologías pueden desempeñar, desde las que transmiten información exclusivamente, como los videodiscos, hasta aquellas que permiten la interacción entre los usuarios, como la videoconferencia.

## 1.2 .TIPOS DE TIC Y SUS USOS.

Cabe ahora hacerse la pregunta, ¿que medios e instrumentos técnicos forman parte de este conglomerado que hemos conceptualizado y caracterizado como nuevas tecnologías?

- Ellas se pueden agrupar de acuerdo con ciertos, tales como: el tipo de interacción que permitan. Eso sí que algunas sólo permiten la comunicación “uno a uno”, entre profesor y alumna o entre alumno-alumno, como es el correo electrónico.
- El tiempo en que se da la comunicación. Puede ser sincrónica, es decir, en tiempo Real, o también, asincrónica o en un momento posterior a la realidad.
- La dirección de la comunicación. En esta situación nos encontramos con la comunicación unidireccional, como es el caso de la televisión, y la comunicación bidireccional, como es el caso de la televisión interactiva.

La integración de las TIC en la educación significa su utilización en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se realizan en el aula y fuera de ella para el logro de los objetivos educativos previstos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

La adecuada integración de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros educativos como una herramienta más al servicio de sus objetivos depende de múltiples factores: las infraestructuras físicas, el mantenimiento de los equipos, los recursos educativos digitales, la formación y las actitudes del profesorado, la coordinación pedagógica TIC, la integración en el Currículum, integración de los Procesos Organizativos y el apoyo de dirección y del claustro. El éxito de esta integración dependerá de que produzcan cambios adecuados en la cultura docente y organizativa del centro (cada forma de organización conlleva determinadas ventajas e inconvenientes). La integración de las TIC en el centro no solamente supone para el profesorado el reto de innovar sus prácticas docentes utilizando estos medios sino que también comporta importantes consecuencias organizativas (acceso a las aulas informáticas, mantenimiento de las mismas, instalación de programas...). Los aspectos organizativos resultan pues un elemento clave en todo proceso de innovación.

### 1.3 TIC Y EUROPA

#### El proceso de Bolonia. Desarrollo histórico.

El 25 de mayo de 1998, los Ministros de Educación de Francia, Alemania, Italia y Reino Unido firmaron en la Soborna una *Declaración* instando al desarrollo de un "Espacio Europeo de Educación Superior". Ya durante este encuentro, se previó la posibilidad de una reunión de seguimiento en 1999, teniendo en cuenta que la Declaración de la Soborna era concebida como un primer paso de un proceso político de cambio a largo plazo de la enseñanza superior en Europa.

Se llega así a la celebración de una nueva Conferencia, que dará lugar a la *DECLARACIÓN DE BOLONIA* el 19 de junio de 1999. Esta Declaración cuenta con una mayor participación que la anterior, siendo suscrita por 30 Estados europeos: no sólo los países de la UE, sino también países del Espacio Europeo de Libre Comercio y países del este y centro de Europa.

La declaración de Bolonia sienta las bases para la construcción de un "Espacio Europeo de Educación Superior", organizado conforme a ciertos principios (calidad, movilidad, diversidad, competitividad) y orientado hacia la consecución entre otros de dos objetivos estratégicos: el incremento del empleo en la Unión Europea y la conversión del sistema Europeo de Formación Superior en un polo de atracción para estudiantes y profesores de otras partes del mundo.

Son seis los objetivos recogidos en la Declaración de Bolonia:

- La adopción de un sistema fácilmente legible y comparable de titulaciones, mediante la implantación, entre otras cuestiones, de un Suplemento al Diploma.
- La adopción de un sistema basado, fundamentalmente, en dos ciclos principales.
- El establecimiento de un sistema de créditos, como el sistema ECTS.
- La promoción de la cooperación Europea para asegurar un nivel de calidad para el desarrollo de criterios y metodologías comparables.
- La promoción de una necesaria dimensión Europea en la educación superior con particular énfasis en el desarrollo curricular.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 18 – MAYO DE 2009

- La promoción de la movilidad y remoción de obstáculos para el ejercicio libre de la misma por los estudiantes, profesores y personal administrativo de las universidades y otras Instituciones de enseñanza superior europea.

La Declaración de Bolonia tiene carácter político: enuncia una serie de objetivos y unos instrumentos para lograrlos, pero no fija unos deberes jurídicamente exigibles. La establece un plazo hasta 2010 para la realización del espacio europeo de enseñanza superior, con fases bienales de realización, cada una de las cuales terminan mediante la correspondiente Conferencia Ministerial que revisa lo conseguido y establece directrices para el futuro.

La primera conferencia de seguimiento del proceso de Bolonia tuvo lugar en Praga en mayo de 2001. En ella, los Ministros adoptaron un Comunicado que respalda las actuaciones realizadas hasta la fecha, señala los pasos a seguir en el futuro, y admite a Croacia, Chipre y Turquía, como nuevos miembros del proceso.

La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior requiere de propuestas concretas que desarrollen los distintos elementos conceptuales definidos en las declaraciones europeas y recogidas por la LOU. En especial, resultan decisivas las medidas que deban adoptarse sobre el sistema europeo de créditos, la estructura de las titulaciones, el Suplemento Europeo al Título (DS) y la garantía de la calidad.

#### Educación y formación para la sociedad del conocimiento

La sociedad del conocimiento no puede existir sin ciudadanos con un alto nivel de educación y trabajadores bien formados. Por consiguiente, la educación y la formación resultan indispensables para conseguir las ambiciosas metas económicas y sociales que se ha fijado Europa para 2010.

La cohesión social y la competitividad de Europa dependen cada vez más de nuestra capacidad de aprovechar el potencial educativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Entre los principales beneficios de las TIC aplicadas al aprendizaje figuran la facilidad de acceso, la flexibilidad, la pedagogía centrada en el alumno y las mejores oportunidades de colaboración.

El "e-learning", es decir, el aprendizaje potenciado por el uso de Internet y las nuevas tecnologías multimedia, debe estar a disposición de todos.

Por este motivo, la integración satisfactoria de las TIC en los sistemas de educación y formación constituye una de las principales inquietudes de los líderes de la UE y una prioridad política del plan de acción eEurope 2005.

Dos temas clave constituyen la base de la estrategia de la UE en este campo:

- Mejorar la educación y la formación

Constituye una prioridad para la UE servirse de las TIC para acelerar las transformaciones necesarias en los sistemas educativos y de formación y hacer desaparecer las barreras que separan a las distintas formas de aprendizaje. El "e-learning", es decir, el aprendizaje potenciado por el uso de Internet y las nuevas tecnologías multimedia, debe estar a disposición de todos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

- Nuevas competencias para la sociedad de la información

Es necesario que los europeos adquieran las nuevas competencias necesarias para adaptarse a un contexto laboral y vital en rápida mutación. Las acciones en este ámbito van desde la promoción de las competencias relacionadas con las TIC a las medidas destinadas a suprimir los obstáculos que impiden la libre circulación de los trabajadores de la UE en el mercado interior.

### **Políticas y actividades**

Cada Estado miembro de la UE es responsable de su propio sistema educativo, pero todos pueden aprender de las experiencias de los demás en la aplicación de la tecnología a la educación y la formación. Por este motivo, iniciativas de la Comisión Europea tales como la Iniciativa eLearning y el Programa eLearning desempeñan un papel fundamental para la creación de redes de cooperación que permiten compartir tales experiencias en toda Europa.

Estas iniciativas también contribuirán a la consecución de los objetivos comunes de los sistemas de educación y formación acordados por los Estados miembros de la UE y al diseño de un sistema verdaderamente paneuropeo de aprendizaje a lo largo de toda la vida de calidad.

Paralelamente, el aprendizaje potenciado por la tecnología - objetivo estratégico de la prioridad de investigación sobre Tecnologías de la sociedad de la información - apoya la investigación sobre la aportación de las tecnologías de la información y los nuevos medios de comunicación a los procesos de aprendizaje. El objetivo principal es reforzar la eficacia del aprendizaje en individuos y grupos. Los trabajos de investigación integrarán los aspectos tecnológicos, cognitivos, pedagógicos y organizativos, conduciendo hacia sistemas interactivos y plataformas abiertas que hagan posible el aprendizaje distribuido, el aprendizaje a partir de la experiencia, el aprendizaje en colaboración y el aprendizaje personalizado.

Dotar a los trabajadores de las competencias necesarias para encontrar mejores oportunidades de empleo y consolidar la competitividad de la economía europea constituye igualmente una preocupación importante de las políticas europeas de empleo.

Estas iniciativas se sitúan a caballo de las fronteras que tradicionalmente separaban la educación escolar, la educación superior, la formación profesional y el aprendizaje por adultos. Por este motivo, resulta posible constituir una nueva serie de asociaciones que sienten las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información.

## **2. LA FIGURA Y ROL DEL TUTOR VIRTUAL**

Los cambios que hemos descrito repercuten también en el sistema universitario y en sus prácticas didácticas. Podemos ver distintos escenarios con mezcla de autoformación (self e-learning) y adquisición colaborativa del saber (shared e-learning) y en el que predomina un contexto consagrado a la comunicación uno-uno y muchos-muchos, se redefinen las figuras que tradicionalmente "ocupan la escena", esto es, el docente y el alumno.

Ante todo, el nuevo perfil del docente universitario viene dado por las nuevas prácticas de planificación, impartición y evaluación, y por el hecho mismo de tener que asumir las funciones de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

algunas de las figuras nuevas como pueden ser el Project manager, el tutor On-Line y el diseñador instruccional. Además, las necesidades de animación socio-cognitiva en presencia, en teleconferencia y On-Line, hacen que sea cada vez más determinante para el éxito docente la figura del tutor, (Plataformas Educativas) asignada a IOs distintos escenarios.

Las modalidades de formación apoyadas en las TIC llevan a nuevas concepciones del proceso de enseñanza-aprendizaje que acentúan la implicación activa del alumno en el proceso de aprendizaje; la atención a las destrezas emocionales e intelectuales a distintos niveles; la preparación de los jóvenes para asumir responsabilidades en un mundo en rápido y constante cambio, y la flexibilidad de los alumnos para entrar en un mundo laboral que demandará formación a lo largo de toda la vida.

Los retos que para la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje esto supone, dependerán en gran medida del escenario de aprendizaje (el hogar, el puesto de trabajo o el centro de recursos de aprendizaje), es decir el marco espacio-temporal en el que el usuario desarrolla actividades de aprendizaje. El apoyo y la orientación que recibirá en cada situación, así como la diferente disponibilidad tecnológica son elementos cruciales en la explotación de las TIC para actividades de formación en estos nuevos escenarios. Entre el aula convencional y las posibilidades de acceso a materiales de aprendizaje desde cualquier punto a través de telecomunicaciones existe todo un abanico de posibilidades de acceso a recursos de aprendizaje y de establecer comunicación educativa que deben ser considerados, sobre todo en una proyección de futuro.

El énfasis se traslada de la enseñanza al aprendizaje y esto supone nuevos alumnos que se caracterizan por una nueva relación con el saber, por nuevas prácticas de aprendizaje y adaptables a situaciones educativas en permanente cambio. Las implicaciones desde esta perspectiva sobre el rol del alumno implica:

- Acceso a un amplio rango de recursos de aprendizaje.
- Control activo de los recursos de aprendizaje.
- Participación de los alumnos en experiencias de aprendizaje individualizadas basadas en sus destrezas, conocimientos, intereses y objetivos.
- Acceso a grupos de aprendizaje colaborativo, que permita al alumno trabajar con otros para alcanzar objetivos en común.
- Experiencias en tareas de resolución de problemas (o mejor de resolución de dificultades emergentes mejor que problemas preestablecidos) que son relevantes para los puestos de trabajo contemporáneos y futuros.

El profesor tiene un papel fundamental en el proceso de innovación. Podemos decir que es imposible que las instituciones de educación superior convencionales puedan iniciar procesos de cambio sin contar con el profesorado, pero tampoco parece que puedan tener éxito a la larga aquellas experiencias promovidas por profesores sin el apoyo de la institución. En este sentido, creemos que es verdaderamente necesaria la concurrencia y la iniciativa institucional. Este tipo de proyectos deben ser asumidos por toda la organización y por los equipos gestores, atendiendo entre otras cosas a los peligros que el ignorar este tipo de iniciativas tiene para las universidades.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

En los sistemas de enseñanza flexible para las universidades e instituciones de educación superior el profesor debe participar en todo el proceso, ya que no es un agente externo al que se le puede pedir que solamente juegue el papel de creador de contenido. El profesor, debe responsabilizarse del proceso global de enseñanza-aprendizaje, ya se desarrolle éste en ambientes convencionales, u otros más flexibles. Además de la responsabilidad del contenido, el profesor ha de participar en el proceso de diseño y elaboración de los materiales de aprendizaje, en los procesos de distribución de los mismos y en los procesos interactivos de intercambio de información, opiniones y experiencias o en las tutorías, así como en la actualización y mejora de los materiales.

El cambio de función en la institución educativa propiciado por las potencialidades de las TIC ofrece implicaciones sociológicas, metodológicas, etc. Pero sobre todo, lleva consigo cambios en los profesionales de la enseñanza y entre éstos, el cambio del rol del profesor es uno de los más importantes. También el alumno, o mejor el usuario de la formación superior, comienza a ser distinto. Como persona y como alumnos llega con referentes de la sociedad de la información, de la era digital, y ello obliga al profesor a adaptar su discurso y sus estrategias. Al igual que el alumno, que ya está en el futuro de que estamos discutiendo, el rol del docente también cambia en un ambiente rico en TIC. La universidad y el profesor dejan de ser fuentes de todo conocimiento y el profesor pasa a actuar de guía de alumnos para facilitarles el uso de recursos y herramientas que necesitan para explorar y elaborar nuevo conocimiento y destrezas, pasa a actuar como gestor de recursos de aprendizaje y a acentuar su papel de orientador. En otras palabras, parece conveniente que los profesores sean capaces:

- Guiar a los alumnos en el uso de las bases de información y conocimiento así como proporcionar acceso a los mismos para usar sus propios recursos.
- Potenciar que los alumnos se vuelvan activos en el proceso de aprendizaje autodirigido, en el marco de acciones de aprendizaje abierto, explotando las posibilidades comunicativas de las redes como sistemas de acceso a recursos de aprendizaje.
- Asesorar y gestionar el ambiente de aprendizaje en el que los alumnos están utilizando estos recursos. Tienen que ser capaces de guiar a los alumnos en el desarrollo de experiencias colaborativas, monitorizar el progreso del estudiante; proporcionar feedback de apoyo al trabajo del estudiante; y ofrecer oportunidades reales para la difusión de su trabajo.
- Acceso fluido al trabajo del estudiante en consistencia con la filosofía de las estrategias de aprendizaje empleadas y con el nuevo alumno-usuario de la formación descrito.

Es indudable que el colectivo docente universitario necesita un proceso de formación y que la planificación del mismo y la misma existencia de formadores de formadores constituyen un tema clave. Pero además debemos pensar en términos de formación continua, de desarrollo profesional. El profesor universitario no solo debe estar al día de los descubrimientos en su campo de estudio, debe atender al mismo tiempo a las posibles innovaciones en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en las posibilidades de las tecnologías de la información y la comunicación. Deben prepararse para un nuevo rol de profesor como guía y facilitador de recursos que orienten a alumnos activos que participan en su propio proceso de aprendizaje; la gestión de un amplio rango de herramientas de información y comunicación actualmente disponibles y que pueden aumentar en el futuro, las interacciones



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 18 – MAYO DE 2009

profesionales con otros profesores y especialistas de contenido dentro de su comunidad pero también foráneos.

Por otra parte, para desarrollar este nuevo rol de guía y facilitador, el docente necesita servicios de apoyo de guías y ayudas profesionales que les permitan participar enteramente como profesionales. Los profesores constituyen un elemento esencial en la institución universitaria y resultan imprescindibles a la hora de iniciar cualquier cambio. Sus conocimientos y destrezas son esenciales para el buen funcionamiento de un programa; por lo tanto, deben disponer de los recursos técnicos y didácticos que les permitan la innovación en la docencia a través de TIC.

### **Funciones del Tutor On-Line**

De entre las muchas y variadas funciones del Tutor On-Line vamos a señalar a continuación las que tienen mayor relevancia.

**Apoyo:** el tutor debe servir de ayuda para el alumno, en un sistema en el que el alumno se intercomunica y necesita saber que cuenta con la ayuda incondicional del tutor.

**Acompañamiento:** uno de los problemas más acusados es el sentimiento de soledad que en muchas ocasiones experimenta el alumno. Así, una de las funciones principales del tutor es la de evitar en la medida de lo posible esta percepción. A través de diferentes vías, el tutor ha de demostrarle al alumno que no está solo.

**Guía:** el tutor debe ser la persona encargada de indicar al alumno el camino que debe seguir en caso de que él no sepa en determinado momento por dónde continuar, debe servir de brújula, de tal forma que evite la sensación de pérdida, que junto con el sentimiento de soledad, es también uno de los grandes problemas de este tipo de formación.

**Diagnostica y evalúa continuamente al alumno:** uno de los cometidos del tutor es el conocer bien a sus alumnos. Para ello, se ha de valer de diferentes técnicas y estrategias de diagnóstico con el fin de poder dar una respuesta personalizada y adaptada a las necesidades particulares de cada estudiante.

**Orienta y corrige:** además de guiar, el tutor debe orientar al alumno, en la realización de las tareas, debe estar preparado para indicar lo que está bien, lo que está mal y qué debe hacer para corregir su actuación.

**Implicar a los alumnos:** a través de acciones como el mantener un contacto constante, animando siempre a los alumnos... El tutor debe intentar que los alumnos participen activamente, en todas las actividades que se vayan proponiendo y, por supuesto, que no lleguen nunca a querer abandonar.

**Mediador:** entre alumnos, profesores, la administración y gestión, etc. Además, debe tratar de establecer un diálogo creativo y de cooperación entre los alumnos, así como establecer y mantener buen clima y comunicación con los compañeros y con el profesor.

**Dinamizador del proceso:** el tutor debe animar a los alumnos a que participen en foros, chats, etc. del curso. Para ello, también debe proponer líneas de trabajo, enviar mensajes cuando los alumnos no se impliquen demasiado, de tal manera que agilice la situación.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 18 – MAYO DE 2009

**Informa:** a los alumnos de cómo van progresando, de las decisiones tomadas y, en general, de todas sus curiosidades y preocupaciones.

### **Perfil del Tutor On-Line**

A continuación se muestra el perfil formativo de un buen tutor On-Line.

- Debe ser experto conocedor de la materia en la que está asesorando, para que en momentos de dudas y consultas por parte de los alumnos, sobre actividades y contenidos relacionados con el curso, pueda resolver sin problemas dichas cuestiones.
- Ha de tener experiencia humano-social, debe ser conocedor de las cualidades humanas, del comportamiento de los sujetos individualmente y en grupo y del tipo de relaciones que suelen establecerse.
- Debe dominar una amplia gama de estrategias y técnicas de dinámicas de grupo, de trabajo en equipo, para poder cumplir con el objetivo de promover el trabajo colaborativo.
- Conocer técnicas de intervención y animación de grupos, para agilizar la buena marcha de algunas actividades propuestas en el curso, chats, foros...
- Experto en dinámicas de procesos, estar familiarizado con la tónica general del proceso puesto en marcha en este tipo de cursos, de tal forma que sea capaz de planificar y anticipar problemas y soluciones.
- Conocer y manejar estrategias organizativas, para trabajar con los alumnos y profesores en tutorías, para comprender mejor la filosofía del sistema, para orientarlos en la manera en que pueden agruparse para trabajar, etc.
- Ha de conocer técnicas y métodos de evaluación, individual y grupal, para ofrecer al alumno información acerca de sus progresos en el curso.
- Conocer y manejar con facilidad el conjunto de nuevas tecnologías aplicadas a la educación en general y, en concreto, todas aquéllas a las que se recurre en el curso.

Éstos pueden ser algunos de los tópicos en los que debe de formarse el Tutor On-Line, pero una buena opción que no podemos olvidar es que el tutor debe estar en una permanente formación, con vistas a mejorar día a día los servicios que puede ofrecer al alumno.

### **Perfil del formador**

Son muchas y variadas las aportaciones que podemos encontrar en torno a cuál debería ser el perfil del Tutor On-Line y cuales son las cualidades que éste debería de reunir. A continuación se muestran las que hemos considerados más importantes de destacar.

**Disponibilidad de horarios:** una de las cualidades más importantes que todo Tutor On-Line debe tener es el disponer de un horario totalmente flexible, que le permita estar siempre accesible a los alumnos, para realizar el acompañamiento requerido por esto.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 18 – MAYO DE 2009

**Dar un feed-back inmediato**, se espera que el tutor sea capaz de proporcionar un "feed-back" inmediato al alumno, y cuidando los términos que utiliza para referirse a los alumnos, siempre apoyando y animando su trabajo.

**Saber ponerse en el lugar de los alumnos**, adoptar su perspectiva, para así comprender mejor su situación y prestarle la ayuda exacta que necesitan, es decir, ser capaces de convertirse en investigadores de la dinámica más adecuada a las demandas de los alumnos.

**Respetar la diversidad de alumnos**, su ritmo y estilo de aprendizaje, sus particulares mecanismos de resolución de tareas, etc.

**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.

**Negociador**, llegar a consensos sobre actividades a realizar, fechas de entrega, etc. Para conseguir guiarlo por el camino más acertado.

**Cordialidad**: es el punto de partida para crear una relación positiva a distancia. Cordialidad quiere decir que el Tutor On-Line tiene la habilidad para conseguir que el alumnado se sienta bien recibido, respetado y a gusto. La cordialidad se puede mostrar de varias formas: lo que el Tutor On-Line dice o escribe, cómo empieza la conversación, si llama al alumnado por su nombre.

**Capacidad de aceptación**: El Tutor On-Line debe tener y mostrar una buena capacidad de aceptación de sí mismo y de los demás. Esta capacidad significa que ha de saber mantener la comunicación dentro de un respeto y una atención; sin críticas positivas ni negativas.

**Ser buen dinamizador** del estudio y trabajo de los alumnos, tanto el que realizan de manera individual (autoestudio) como de manera grupal (trabajo colaborativo), siendo a su vez capaz de promover una responsabilidad compartida en este tipo de trabajos.

**Debe ser respetuoso** con los alumnos, compartir sus alegrías, preocupaciones, así como con las decisiones y acuerdos alcanzados en el grupo.

**Confianza en los alumnos**: el tutor necesita creer en la capacidad y responsabilidad de los alumnos.

**Debe tener un talante abierto y flexible**, buen humor, de tal forma que al dirigirse a los alumnos sea portador de "buenas vibraciones" que ayuden a motivar al alumno para seguir adelante.

**Actitud de apertura y escucha** ante los distintos problemas y situaciones que los alumnos quieran presentarles y mostrar siempre interés por ellos.

**Potenciar el trabajo en grupo y reflexivo** por parte de los alumnos, que fomente el trabajo colaborativo.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 18 – MAYO DE 2009

### 3. BIBLIOGRAFIA

CASTELLS, M. (1997). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.

BOU BAUZÁ, J.A. Y TRINIDAD CASCUDO. (2000). *E-learning*. Madrid: Anaya.

ARDIZZANE P. Y RIUOLTELLA P.C. (2004). *Didáctica para e-learning: métodos e instrumentos para la innovación de la enseñanza universitaria*. Málaga: Aljibe.

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

DUGGLEBY, J. (2001). *El tutor online*. Barcelona: Deusto.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: CRISTINA GEMA FERNÁNDEZ SERÓN
- Centro, localidad, provincia: CORDOBA
- E-mail: seroncristina@hotmail.com