

TUTORÍAS VIRTUALES. ¿REALMENTE TUTORÍAS?

Autores: O. Castillo López ⁽¹⁾, A. Contreras de Villar ⁽²⁾, E. García Ocaña ⁽³⁾,
A. Illana Martos ⁽⁴⁾, R. Martín García ⁽⁵⁾, M. Parrón Vera ⁽⁶⁾, J.C. Valenzuela
Tripodoro ⁽⁷⁾.

Departamento de Ingeniería Industrial e Ingeniería Civil. Escuela Politécnica Superior de
Algeciras. Avda. Ramón Puyol s/n. 11.202 ALGECIRAS. Cádiz.

Olegario.castillo@uca.es ⁽¹⁾; antonio.contreras@uca.es ⁽²⁾; emilia.ocana@uca.es ⁽³⁾;
antonio.illana@uca.es ⁽⁴⁾; raul.martin@uca.es ⁽⁵⁾; miguelangel.parron@uca.es ⁽⁶⁾;
jcarlos.valenzuela@uca.es ⁽⁷⁾;

ÁREA TEMÁTICA: INNOVACIÓN EDUCATIVA: NUEVAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

RESUMEN

La Junta de Andalucía a través de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas propuso hace dos años una serie de actividades enfocadas a la formación del profesorado de las Universidades Andaluzas mediante programas específicos de análisis e innovación dentro del campo de la enseñanza superior.

Dentro de estas actividades, nuestro grupo de trabajo, docentes de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras, se centró en el desarrollo de las "Tutorías Virtuales", a través de un software específico de apoyo a la docencia, aportado por la Universidad de Cádiz.

Durante los cursos académicos 03/04-04/05, hemos elaborado diferentes actividades y maneras de proceder (encuestas,...), a fin de detectar los beneficios y deficiencias que un alumno de enseñanza superior puede encontrarse al utilizar este servicio como complemento o sustituto de las tutorías presenciales.

PALABRAS CLAVES: Congreso; Ponencia; Tutorías Virtuales

1. LAS TUTORÍAS

Las tutorías se definirán como el tiempo dedicado por el profesor tutor a ejercer la tutela, orientación y consejo a los alumnos que estudian una asignatura. Entendemos por tutor a la persona responsable de supervisar, formar y acompañar al estudiante durante su formación.

La elección del tipo de tutoría debe hacerse teniendo en cuenta las necesidades y posibilidades reales de la institución y de los participantes.

En líneas generales diremos que existen dos grandes grupos diferenciados de tutorías: presenciales y a distancia.

- Tutorías presenciales: permiten un encuentro directo con el participante, donde se obtendrá un conocimiento completo de la situación particular de cada uno en el

sistema, ofreciendo un espacio de mayor interacción comunicativa entre el tutor y el alumno.

- Tutorías a distancia: permiten abrir nuevos canales de comunicación en que la presencialidad no es viable o necesaria. Ofrece una vía de comunicación para aclarar y resolver dudas.

Estas dos clases de tutorías pueden asumir distintas formas según sean:

- Individuales: el alumno se encuentra o se comunica de forma individual con el tutor, fomentándose una relación personal entre ambos. Permite solucionar problemas particulares que le surgen al alumno.
- Grupales: ofrece la posibilidad de que los alumnos se comuniquen entre sí. Ofrecen un espacio de discusión, reflexión y trabajo conjunto, fomentando la participación activa de todos los participantes del curso.
- Obligatorias: los participantes cumplen con ciertos requisitos de participación en las tutorías estipuladas en el programa.
- Optativas: es el estudiante el que decide si desea recurrir a su tutor para continuar sin dificultades con su estudio independientemente.

Las tutorías se distinguen según la frecuencia en que se ofrezcan, o según los medios de comunicación que se empleen para llevarlas a cabo:

- Frecuencia: las instancias tutoriales se fijan por la conducción del programa en día y horario, con una frecuencia adecuada. O bien, están abiertas a las necesidades de los participantes quienes determinarán un encuentro o comunicación con su tutor, en el momento que consideren oportuno.
- Medios de comunicación: cuando las tutorías presenciales, no son posibles o necesarias, existen distintas alternativas de comunicación para que la tutoría se lleve a cabo. Es claro que la utilización de uno u otro dependerá de los recursos con los que se cuente en la institución. Los medios más utilizados actualmente para las tutorías a distancia son el teléfono y fax, correo electrónico y postal.

2. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

La educación superior, al igual que ocurre en otros niveles y ámbitos educativos, está viviendo un periodo de transformación, provocado entre otros factores, por la irrupción de las telecomunicaciones en nuestra sociedad. Las redes de ordenadores, y en especial Internet, han trastocado las formas y modos en que se genera, gestiona y difunde la información y el conocimiento.

La institución universitaria como centro de producción y transformación del saber, no puede, obviamente, renunciar a las enormes potencialidades que ofrecen las redes telemáticas como instrumento o recursos destinados a la formación, y en nuestro caso particular al desarrollo de las tutorías virtuales.

Este desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y comunicación por una parte, junto con el aumento de la demanda de formación desde diversos sectores sociales por otra, están impulsando que las universidades convencionales creen y pongan en marcha servicios de educación *on line* basados en el uso de ordenadores con fines pedagógicos.

Este nuevo escenario o espacio para la acción formativa ofertada por las universidades utilizando los recursos telemáticos (www, e-mail, Chat, videoconferencia, ...) se conoce como campus virtual. Un campus virtual es, en consecuencia, un espacio de docencia paralelo al convencional que se desarrolla a través de redes digitales.

Un campus virtual permite a las instituciones de educación superior, por una parte, complementar a través de las redes de ordenadores la actividad docente tradicional, y por otra, permite extender su oferta educativa a nuevos grupos sociales a través de cursos a distancia.

El campus virtual de una organización universitaria se plantea como un proyecto institucional con la meta de facilitar la integración de las nuevas tecnologías de la comunicación en las prácticas docentes del profesorado, estimular el uso de estas nuevas tecnologías por parte del alumnado y extender la oferta formativa de la universidad a otros grupos sociales.

La creación y desarrollo de un campus virtual será asumido e impulsado por los órganos de gobierno de la universidad como un proyecto a medio plazo. Esto significa que se planteará como un sistema de innovación no solo tecnológica, sino también pedagógica de la oferta formativa ofrecida por dicha universidad.

El grupo de trabajo del proyecto “Casiopea” de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras, perteneciente a la Universidad de Cádiz, como puesta en práctica de la línea de trabajo “tutorías virtuales”, utilizó la plataforma denominada “WebCT”, ofrecida por la Universidad, para el desarrollo de las tutorías a través del Campus Virtual.

3. LAS TUTORÍAS VIRTUALES

El apoyo tutorial es uno de los agentes principales de la individualización y personalización del proceso de aprendizaje a distancia, al atender las diferencias personales de los intereses y necesidades de cada alumno.

En un sistema de formación virtual, la retroalimentación se convierte en un principio básico de apoyo al autoaprendizaje, por lo que el tutor es elemento básico estructural de la metodología a distancia. Así, la tutoría se concibe, por una parte, como la intervención didáctica encaminada a resolver problemas y atender consultas relacionados con los contenidos de capacitación; y, por otra, encierra también una dimensión de orientación, vinculada al asesoramiento del alumno en el trabajo con los materiales didácticos u otros recursos del aula virtual, la adaptación de la metodología de trabajo a las necesidades individuales, o la adquisición de técnicas y hábitos de estudio, entre otros aspectos.

El material didáctico que se proporciona al alumnado debe servir, por su estructura, para la consecución del aprendizaje. Sin embargo, aunque dicho material de haya diseñado para adaptarse a los intereses y formas de trabajo de los posibles destinatarios, los perfiles de estos últimos, son de hecho diversos, por lo que ocurre que el material no satisfaga todos los intereses de los destinatarios y, en ciertos momentos del proceso formativo, éstos se sientan bloqueados en el aprendizaje. Este hecho suele ser causa de abandono, por lo que resulta imprescindible una intervención tutorial que reconduzca y oriente al alumnado cuando sea necesario y supla, a la vez, las limitaciones del material didáctico.

Los objetivos de la tutoría son, fundamentalmente, los de apoyar y orientar el proceso de aprendizaje de los alumnos resolviendo dudas, proponiendo actividades de ampliación o refuerzo y, en definitiva, retroalimentando dicho proceso en función del nivel inicial de conocimientos, los resultados de las evaluaciones y los datos obtenidos por la acción tutorial.

En función de estos objetivos, el perfil del tutor reunirá las siguientes características:

- Especialización en la materia del curso a impartir
- Conocimiento, en profundidad, del material puesto a disposición del alumno
- Dominio de las aplicaciones tecnológicas del curso
- Formación, como usuario, sobre el sistema de comunicaciones telemáticas
- Experiencia docente

El tutor desempeñará la función de asegurar que los alumnos hayan comprendido la información y sean capaces de reflexionar, discutir y llevar a la práctica nuevos conocimientos, así como:

- Motivar y promover el interés de los participantes en el estudio de las temáticas propuestas
- Guiar y/o reorientar al alumno en el proceso de aprendizaje atendiendo a sus dudas o dificultades, aportando ejemplos clarificatorios
- Ampliar la información, sobre todo en aquellos temas más complejos

Los mecanismos de comunicación telemático que se pueden emplear son:

- E-mail (texto, audio y video)
- Conferencia virtual en tiempo real
- Videoconferencia en tiempo real
- Chat y Pizarra electrónica

4. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

La experiencia llevada a cabo durante estos dos últimos cursos académicos, ha puesto de relieve datos bastante explícitos sobre la integración de las nuevas tecnologías en el día a día del alumno y su relación con las asignaturas a cursar.

Inicialmente se planteó la experiencia del campus virtual como una innovación docente reconocida e impulsada por Vicerrectorado de Ordenación Académica e Innovación Educativa de la universidad, aunque algunos profesores, dentro de nuestra inquietud, ya lo estábamos desarrollando.

Nuestra experiencia evolucionó de una simple aplicación de un sistema de asistencia y documentación telemática, a un análisis pormenorizado de las virtudes y carencias que dicho método conllevaba.

Para ello, desarrollamos un cuestionario general sobre el Campus virtual, en el que se introducían cuestiones cerradas sobre la valoración del campus a nivel global, el uso y aprovechamiento del alumno respecto al mismo, del papel del profesor en él, y otras de carácter abierto referente a carencias, virtudes, sugerencias de mejoras y quejas de cualquier tipo que pudiera acontecer en el uso del mismo.

También se consideraba la opción del alumno que nunca lo había utilizado, y las causas.

En lo referente al tema que nos concierne en esta ponencia, las tutorías, la aplicación del campus virtual, y su puesta en marcha, excedió del estricto uso de las tutorías, y muchas de las asignaturas utilizaron el campus virtual como plataforma paralela a la asignatura presencial, con la elaboración y disposición de material docente, calificaciones, exposición del programa de la asignatura, y demás opciones, aparte de las referentes a las consultas tutoriales.

Dentro de la aplicación informática, se optó por poner a disposición del alumno, todas las posibles, estas son; foros, correo electrónico, chat y pizarra electrónica.

Por describir brevemente cada una de ellas,

- Foro: Algunos profesores han optado por un único foro dónde se centren las cuestiones de todo tipo, y otros, por dos foros diferentes. Uno para cuestiones generales de toda índole, y otro privado, denominado "tablón de anuncios", que venía a sustituir o simultanear el tablón de la asignatura, y en el que solo el profesor tiene la posibilidad de publicar información.

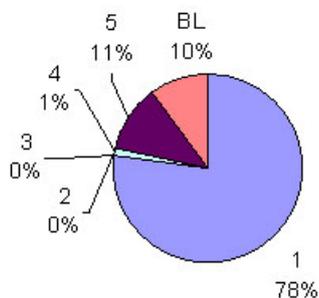
- Correo electrónico: este correo electrónico es propio de campus virtual, e independiente del institucional y personal del alumno. De hecho, solo puede enviar mensajes al profesor y compañeros de curso.
- Chat: Al igual que el correo electrónico, el servicio de chat "charla" dispone de un acceso general a todo el campus (otras asignaturas), otro específico de la asignatura, y cuatro salas distintas de acceso privado para solo dos personas, sin interferir nadie más en la comunicación.
- Pizarra electrónica: Similar a un programa de dibujo, dispone de un lienzo principal, sobre el que le alumno puede dibujar, realizando un croquis, y su interlocutor, observa dicha representación gráfica en tiempo real, con disposición a responderle de igual modo.

Todos estos medios han estado puestos a disposición del alumno durante dos cursos académicos, por lo que hemos considerado que han dispuesto del tiempo suficiente para familiarizarse con éstos y su utilización.

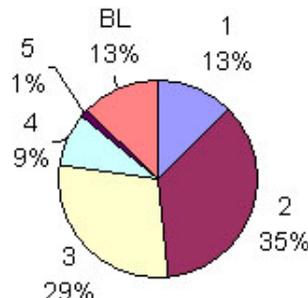
5. ANÁLISIS DE LOS DATOS DE CAMPO. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Pasando a analizar los resultados obtenidos por algunas de las cuestiones más relevantes de la encuesta, y contemplando el "1" como "Muy desacuerdo/Nada/Poco /No", el "5" como "Muy de acuerdo/Todo/Mucho/Sí", y "BL" como "Respuesta en blanco", hemos preguntado;

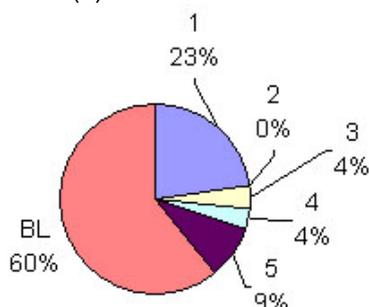
Cuestión nº 1.- ¿Ha utilizado las tutorías virtuales?



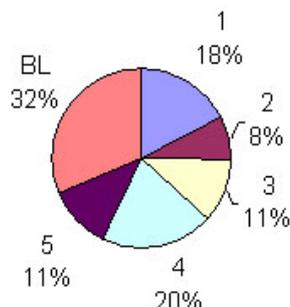
Cuestión nº 3: ¿Con qué grado de frecuencia ha intentado aclarar dudas en el uso del Campus Virtual?



Cuestión nº 2: En caso positivo, ¿ha podido resolver la duda (5), o ha terminado acudiendo a la tutoría presencial (1)?.



Cuestión nº 4: En caso de residir lejos del Centro de estudio, ¿le ha supuesto un mayor acercamiento al profesor y a la asignatura?



Como puede contemplarse en los resultados de las cuestiones anteriores, la mayoría de los alumnos (78%) NO ha utilizado nunca las tutorías virtuales, y solo un 12% la han utilizado con bastante frecuencia. Y dentro de éstos, un 23% ha terminado acudiendo a las tutorías

presenciales, lo que supone un alto porcentaje, teniendo en cuenta los pocos alumnos que han hecho uso de éstas.

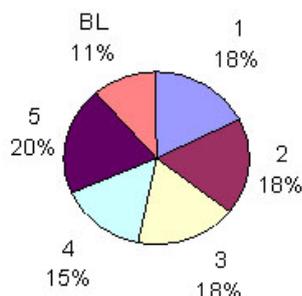
Por otro lado, se contempla la posibilidad de no conocer el uso del Campus Virtual, lo que haría retraerse al alumno en su utilización. Como indica la cuestión nº 3, cerca del 40% ha intentado resolver dudas sobre el manejo de la plataforma, lo que deja traslucir un déficit de formación previa.

Este hecho, lo deja patente otra cuestión que se indicará mas abajo, en la que mas de la mitad (53%) considera necesario un curso de iniciación a la plataforma virtual.

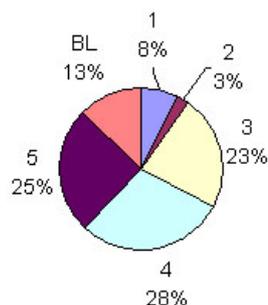
Finalmente la cuestión nº 4, indica que a pesar de lo que inicialmente se pudiera pensar sobre la idoneidad del campus virtual para las personas que residen lejos del lugar de estudio, solo el 31% lo considera muy positivo, en lo referente al acercamiento al profesor y a la asignatura. Esto es debido, a que al ser un campus virtual paralelo a la asignatura presencial, el alumno se apoya en otros compañeros o, que en las visitas que realiza al centro de estudio consigue la información suficiente como para no necesitar dicho soporte virtual.

Otras cuestiones a analizar han sido;

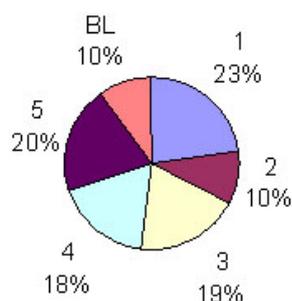
Cuestión nº 5: ¿Considera que sería necesaria una formación previa en el uso del Campus Virtual?



Cuestión nº 7: ¿Cree que el uso del Campus Virtual ha mejorado la calidad de la enseñanza?



Cuestión nº 6: ¿El uso del Campus Virtual le ha acercado a las nuevas tecnologías?



Otra de las funciones de la utilización de campus virtual era la incorporación y acercamiento a las nuevas tecnologías a los alumno, que a pesar de ser de carreras tecnológicas, no solían utilizarlas. En este caso, menos de la mitad (38%) lo han considerado afirmativamente.

Lo que en un principio parecerá escaso, a efectos de efectividad se contemplará como un logro, ya que se ha conseguido eliminar las fuertes barreras personales que hacían que muchos alumnos no se vieran capaces de utilizar un ordenador. De esta forma, no solo han visto que es posible, sino que han considerado que es efectivo y que no se necesitan grandes conocimientos informáticos para utilizarlos.

La última cuestión a analizar ha sido de carácter genérico sobre la calidad de la enseñanza. Como se observa, el 53% considera de forma relevante la mejora en la calidad de la enseñanza.

En todas las cuestiones anteriores, difícilmente se ha superado el 50%, sin embargo mas de la mitad reconoce que idoneidad de la existencia del Campus Virtual.

Esta cuestión se analizará desde otro frente. ¿Realmente aumenta la calidad de la enseñanza, o debiera existir obligatoriamente, y la enseñanza es de peor calidad por el hecho de no tener un campus virtual?. Pero esta cuestión posee muchos frentes, y no pertenece al ámbito de la presente ponencia.

En otras de las cuestiones abiertas del cuestionario, la mayoría de alumnos solicitaban que el resto de las asignaturas lo implantasen, y que en efecto, se impartiera algún tipo de curso de iniciación al mismo.

Conclusiones

A pesar de las cuestiones realizadas a los alumnos a lo largo de estos dos cursos académicos, y de los resultados, bastante aclaratorios, hay otras particularidades de índole personal, difíciles de valorar, y en los que solo a través de la entrevista personal y del día a día con el alumno aportan algo de luz, y que incita a reflexionar sobre las plataformas virtuales de apoyo a la docencia.

De nuestra experiencia, hemos constatado que inicialmente el alumno se presta reticente a utilizar un medio distinto a lo habitual.

Como hemos comentado anteriormente, el campus virtual comenzó como apoyo a las tutorías, pero también se han convertido la mayoría, en asignaturas paralelas. En este último caso, en la que el alumno encuentra documentación imprescindible, problemas resueltos, calendario de actividades actualizado, notas de última hora y publicación de calificaciones, es cuando el alumno realmente se apoya y considera importante la utilización del campus virtual.

Sin embargo, en lo que respecta a las tutorías, si simplemente se aporta un campus virtual para realizar consultas al profesor, los alumnos prefieren acudir personalmente al despacho del profesor, que al ordenador para dejar un mensaje, y esperar a ser contestado.

Como reflexión, pensamos que al ser carreras técnicas, ofrecen cierta dificultad poder exponer la duda con meridiana claridad, y quedar a la espera a la respuesta de profesor. Quizás, porque presencialmente se puede matizar con mucha mayor precisión y exponer varias dudas apoyadas en una principal.

Pero otro aspecto a analizar es el contenido de las que finalmente se realizan. Como hemos dicho anteriormente, se pone a disposición el foro de debate y el correo electrónico interno. Pues bien, si distinguimos entre aquellos que residen durante la mayor parte del curso fuera del lugar de estudios, de los que residen en la misma ciudad, o cerca, los primeros han sido los que en mayor porcentaje han optado por esta vía, en lugar del teléfono, para resolver dudas "reales" de la asignatura.

La mayoría de las dudas planteadas en el foro, o correo electrónico por parte de los alumnos mas cercanos geográficamente, han sido "de gestión". Dudas referentes al día a día de las clases, cómo y cuándo se publican los apuntes, cómo se descarga no sé que programa, como se accede a tal o cual servicio del campus, o del Centro, etc. Como profesores, no nos importa resolver este tipo de dudas, pero entendemos que no se ajusta al principio establecido.

También, hemos constatado que cuando la clase está compuesta por un número bajo de alumnos (menos de diez, en algunos casos), directamente han pedido no utilizar en campus virtual, ya que el fácil acceso y acercamiento al profesor les hace recurrir personalmente para resolver dudas y obtener toda la información necesaria. Si a esto le unimos el trabajo adicional que implica la elaboración de material, mantenimiento, mejora y acceso diario al campus virtual, la opción tomada por algunos profesores ha sido la de no utilizarlo.

Si analizamos el uso de los otros servicios como el Chat y la Pizarra electrónica, el resultado ha sido prácticamente nulo.

Con estos comentarios no queremos ser pesimistas con el uso de las tutorías virtuales en el ámbito académico en general, sino hacer reflexionar sobre el uso en general de las tutorías, las presenciales y las virtuales, todas referidas a su correcto contexto. Y valorar según sea la educación presencia, semipresencial o totalmente a distancia, la idoneidad de ofrecer un servicio tan específico como este.

Referencias

- [1] **CEBRIAN, MANUEL.** Enseñanza Virtual para la Innovación Universitaria. Editorial Narcea 2.003.
- [2] **PATIÑO, LILIANA.** La enseñanza virtual: aún una incógnita
- [3] **MEMORIA DE ACTIVIDADES GRUPO CASIOPEA UCA-UCUA**
- [4] **MARIANELLA, CELIA.** Rol de la Tutoría Virtual en la Educación a Distancia.
- [5] **BARRANTES ECHAVARRÍA, Rodrigo.** (1992). Educación a Distancia. EUNED. San José de Costa Rica.
- [6] **HOLMBERG, Borje.** (1983). Students Support Services. Introduction to Distance Education : International perspectives. Londres
- [7] **MARTÍNEZ, Catalina.** (1988). Los Sistemas de Educación Superior a Distancia. La práctica tutorial de la UNED. ICE. Madrid.
- [8] **MENA, Marta.** (1996). La Educación a Distancia en el Sector Público. INAP. Buenos Aires
- [9] **SEBASTIAN, Aracelli.** (1990). Las funciones docentes del profesor de la UNED: Programación y Evaluación. ICE. Madrid.