



Universidad Autónoma de Tamaulipas

# UN RETO PARA EL PROFESOR DEL FUTURO: LA TUTORÍA VIRTUAL

## Autores

Gabriela Eugenia Padilla Sánchez  
Fernando Leal Ríos  
Mauricio Hernández Ramírez  
Julio Cabero Almenara

## Coautores

María García Leal, Jovita García Castillo  
*Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*  
Julio Barroso Osuna, María del Carmen Llorente  
*Universidad de Sevilla, España*  
Carlos Castaño Garrido, Inmaculada Maiz Olazabalaga  
*Universidad del País Vasco, España*  
Elvira Esther Navas Piñate, María Cecilia Fonseca  
*Universidad Metropolitana, Venezuela*  
Ángel Puentes Puente  
*Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, República Dominicana*



Universidad de  
Sevilla



Universidad del  
País Vasco



UNIVERSIDAD  
METROPOLITANA  
Universidad  
Metropolitana



Pontificia  
Universidad Católica  
Madre y Maestra



Proyecto de investigación “Formación del Docente Tutor para el aprendizaje en línea: Una Consolidación Integral” correspondiente a la convocatoria emitida por el Sistema Nacional de Educación a Distancia de México en la realización de proyectos para el desarrollo del SINED.

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del “Copyright”, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamos públicos.

© Grupo de Investigación Didáctica  
© Los autores

ISBN-13: 978-84-940062-1-0

Depósito Legal:

Printed by Publidisa S.A.

## CAPITULO 5

### HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TUTORÍA VIRTUAL

*Universidad de Sevilla*

María del Carmen Llorente Cejudo (karen@us.es)

*Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra*

Ángel Puentes Puente (angelpuentes@pucmm.edu.do)

---

#### I. INTRODUCCIÓN.

Ya en capítulos anteriores de la presente obra se ha realizado un recorrido por algunas de las características y funciones más significativas del tutor virtual, los modelos de tutorización, así como algunas estrategias metodológicas a emplear a la hora de llevar a cabo en los procesos de formación online o semipresenciales.

Ahora, en el desarrollo del presente capítulo, vamos a adentrarnos en aquellas herramientas que el profesor puede utilizar con sus alumnos para establecer una tutorización fundamentalmente a través de la red. La importancia de las mismas viene dada por diferentes motivos, y es que no cabe duda que la red se ha convertido en una de las tecnologías más importantes en la Sociedad del Conocimiento, donde hemos pasado de su mero empleo de búsqueda de información, para convertirse en una de las más revolucionarias herramientas sociales de comunicación. Y por supuesto, la influencia en el ámbito educativo, en sus diferentes niveles,

ha sido de gran importancia, tanto en la modalidad de formación online como semipresencial, así como en otros sectores educativos.

Es por ello que, a lo largo del capítulo vamos a intentar desarrollar los siguientes objetivos:

- Aproximar al lector a las diferentes herramientas de comunicación que el profesor puede incorporar en su práctica docente.
- Profundizar en la exposición de las posibilidades didácticas que el tutor virtual puede encontrar en diferentes herramientas de comunicación.
- Desarrollar ejemplos prácticos sobre cómo incorporar las herramientas de comunicación en procesos de tutorización virtual.

## **II. DESARROLLO DEL CONTENIDO.**

Si tenemos en cuenta el eje central del capítulo que estamos abordando, así como de la obra en general, tendremos que tener en cuenta que desarrollar procesos de tutorización virtual implica, en mayor o menor medida por parte del docente, estar capacitado de manera didáctica sobre cómo incorporar la formación a través de la red en las aulas.

Es por ello que, en primer lugar, nos gustaría hacer referencia a aquellas dimensiones que como ya se apuntaba en otros trabajos (Cabero, 2006) podían contemplarse a la hora de establecer las bases pedagógicas de la formación online; variables a tener en cuenta si lo que se pretendía eran

obtener resultados significativos más allá de la mera incorporación tecnológica, y que podrían sintetizarse en:

- Soporte institucional y aspectos organizativos.
- Competencias tecnológicas.
- Centrado en el estudiante, activo, colaborativo y participativo.
- E-actividades.
- Papel del profesor/tutor.
- Papel del estudiante.
- Entorno tecnológico.
- Aspectos comunicativos y herramientas de comunicación.
- Metodología, diseño y estrategias didácticas.
- Contenidos.
- Sentido de comunidad, sociabilidad, interactividad social.

No vamos a adentrarnos en la profundización de cada una de ellas, pero sí vamos a centrarnos más específicamente en las que están vinculadas con nuestro objeto de análisis del presente capítulo: Papel del profesor/tutor y Aspectos comunicativos y herramientas de comunicación.

No cabe duda que, uno de los requisitos imprescindibles para que una acción formativa soportada en la red sea de calidad es el buen uso y el dominio tecnológico y didáctico curricular que el docente posea con respecto a la utilización de las diferentes herramientas de comunicación disponibles, y es al respecto a lo que haremos alusión en apartados posteriores, retomando ideas que se han trabajado en otros documentos

(Cabero, Román y Llorente, 2004), e incorporando otras referentes a la aparición de nuevas herramientas que con la web 2.0 nos podemos encontrar para la interacción entre los docentes y los estudiantes.

### **III. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA LA TUTORÍA VIRTUAL.**

En la actualidad, y tal como comentábamos con anterioridad, el docente de hoy en día puede encontrarse con un volumen y tipología de herramientas de comunicación tan amplio que es difícil, en ocasiones, poder estar al día en lo que a su incorporación didáctica se refiere. Y en este sentido, se pueden hallar de diferente tipología, como las referentes a la instrucción, a la tutoría virtual, o a otros campos educativos, ampliándose su número en los últimos años debido a los cambios tecnológicos así como al movimiento del software libre, y a la aparición de nuevas formas de entender la formación soportada en la red.

Teniendo en cuenta que la comunicación podemos establecerla de manera sincrónica ( permiten la interacción en distinto espacio pero en el mismo tiempo) como asincrónica (facilitan la interacción en distinto espacio y en distinto tiempo), presentamos en el siguiente cuadro un ejemplo de las diferentes herramientas de comunicación que más se emplean en la formación en red.

Herramientas de comunicación sincrónicas	Herramientas de comunicación asincrónicas
<b>Chat (IRC).</b>	Foros o grupos de noticias.
<b>TV-web (video streaming).</b>	Listas de distribución.
<b>Videoconferencia</b>	Debates telemáticos.
<b>Audioconferencia.</b>	Correo electrónico.
<b>MUD (Multi-user dimensions).</b>	Correos de voz (voice- mail).
<b>Pizarras electrónicas compartidas.</b>	Correos de vídeo (video- mail).
<b>Navegación compartida</b>	Herramientas para el trabajo colaborativo.
	Wiki
	Blog
	Podcast

**Cuadro nº 1.** Diferentes herramientas de comunicación.

La comunicación que las diferentes herramientas nos facilitan es de diversa tipología, y podemos realizar tanto una comunicación textual, como auditiva, visual y audiovisual. De esta manera, las mismas herramientas nos pueden ayudar a realizar diferentes tipos de actividades, que pueden ir desde impartir formación, realizar tutorías, o efectuar actividades de tipo colaborativo entre los participantes de la acción formativa.

Antes de abordar más en profundidad el análisis de las diferentes herramientas de comunicación que el tutor virtual puede emplear en acciones formativas soportadas en la red, quizás sería bueno comenzar con una reflexión que Martínez (2004, 197) realiza sobre las variables y características técnicas que definen las nuevas situaciones de

comunicación: *“la fascinación por la velocidad y con ella, recordando que  $v=e/t$ , el espacio y tiempo se manifiestan como los verdaderos protagonistas del atractivo social de las últimas tecnologías”*.

A continuación, vamos a efectuar una exposición sobre aquellas herramientas que, desde nuestro punto de vista, son más significativas a la hora de incorporarlas bajo una perspectiva didáctica y que ofrecen mayores posibilidades, y que pueden concretarse en: correo electrónico, chat, foros o grupos de discusión y listas de distribución.

### **III.1. De los primeros en llegar, el correo electrónico.**

Aunque de un tiempo a esta parte ha *tenido* un gran competidor como son las redes sociales, quizás sea el correo electrónico la herramienta de comunicación por excelencia en lo que a tecnología de la comunicación se refiere, existente de manera accesible en la red.

Y ello, debido fundamentalmente, a las grandes posibilidades comunicativas y didácticas que nos ofrece, y que puede ser, en primer lugar, la de facilitarnos una conversación más abierta y democrática entre los profesores y los estudiantes, lo que parecía impensable en épocas anteriores en situaciones de aprendizaje de carácter presencial. Diferentes estudios han puesto de manifiesto cómo los estudiantes se sienten algunas veces más cómodos a formular preguntas y dudas a los profesores a través del correo electrónico que en una situación de presencialidad, de forma que los profesores son percibidos como más accesibles. Y por ende, también diferentes estudios plantean el hecho de que la incorporación de dicha herramienta por parte de los estudiantes

hace que se favorezca el que estos trabajen más fuera del entorno de clase.

Podemos afirmar, sin riesgo a equivocarnos, que son muchos los estudios y las experiencias que han abordado la temática de las posibilidades comunicativas y didácticas que la incorporación del correo electrónico supone para los procesos de formación soportados en la red, pero aún así, no queremos dejar de aconsejar una serie de recomendaciones para conseguir un uso más eficaz del mismo, y evitar "perturbaciones" y "ruidos" en el proceso comunicativo. Entre éstas y de acuerdo con diferentes autores (Valverde, 2002) se encuentran las siguientes, las cuales iremos desarrollando a continuación:

- a. Leer el correo con cierta regularidad y responder con la mayor celeridad posible.
- b. Identificar el asunto.
- c. Identificarse como emisor.
- d. Cuidar la expresión y la ortografía.
- e. Ser preciso en las solicitudes y en las contestaciones.
- f. Evitar los envíos masivos de mensajes.
- g. Utilizar la opción de prioridad que nos ofrecen los programas con mesura.
- h. Usar en la respuesta parte del texto recibido.
- i. Controlar el tamaño de los mensajes.
- j. No ser exigente en demandar una contestación.
- k. Solicitar información sobre la recepción de información.

Ya en trabajos anteriores (Llorente, 2008) apuntábamos como uno de los factores que influyen en la percepción de la eficacia de esta herramienta

comunicativa es el tiempo de demora en la contestación que el docente realice a los envíos de los alumnos, y aunque no existe una regla básica respecto a la frecuencia de respuesta ni tiempo exacto, si podemos afirmar que creemos conveniente que el profesor los conteste, al menos, una vez al día. Ello implica necesariamente establecer con los alumnos diferentes normas en la comunicación que se va a establecer con ellos a través de dicha herramienta, y que pueden desarrollarse en función de varios elementos a tener en cuenta, y que cada docente estimará como mejor crea conveniente, como por ejemplo: tiempo de demora que se admitirá para la contestación, normas de utilización, identificar siempre el asunto del correo, tener cuidado con el tamaño de los archivos adjuntos, normas ortográficas, etc.

Una de las conclusiones a las que llega Henríquez (2003) en su tesis doctoral, es que el profesor que establezca procesos de tutorización virtual debe de aprender a gestionar el tiempo en lo que respecta a la incorporación del correo electrónico en los procesos formativos. Nos señala la citada autora que *“se ha modificado el uso que los educadores hacen del mismo, pues bien es cierto que se le libera de algunas funciones que consumían una gran parte de su dedicación docente, como es la función de transmisión de información, que según los esquemas establecidos estaban ceñidos a espacios y tiempos específicos no es menos cierto que se le atribuyen nuevas funciones que requieren un incremento del mismo... De allí la necesidad de que el profesor sepa organizar su tiempo de forma que pueda cumplir cabalmente con sus funciones sin sacrificar sus momentos íntimos en los que se dedica a su familia, al ocio o a realizar cualquier actividad de tipo personal”* (Henríquez, 2003, 411).

Aunque en ocasiones consideremos que el asunto de un correo electrónico es banal y sin importancia, cuando estamos empleando el correo electrónico en procesos formativos online debemos prestarle una especial atención, ya que ello nos va a permitir, por un lado, poder identificar el tema sobre el que los estudiantes hacen referencia, teniendo en cuenta que los docentes reciben una gran cantidad de correos diarios así como que poseen un amplio número de estudiantes; y por otro lado, poder organizarlos en carpetas tematizadas, lo cual nos facilitará el poder encontrar cualquier mensaje si deseamos retomarlo con posterioridad para su consulta. Asimismo, esta última acción permitirá crear a lo largo del curso un portfolio de los trabajos y del proceso seguido por los estudiantes. Además, también sería conveniente configurar las opciones de nuestro servidor de correo electrónico para que se incorpore en la contestación el cuerpo del texto enviado, lo que ayudará a clarificar conceptos y facilitar la contestación a las demandas solicitadas.

Por otro lado, es importante hacerle saber a los alumnos que el envío de un correo electrónico al profesor o al resto de estudiantes debe ser un proceso de escritura reflexiva, estructurada y lo más concisa posible, así facilitará la identificación de la demanda y la clarificación de la solicitud, sobre todo teniendo en cuenta que en la mayoría de las ocasiones los receptores de mensajes demasiado largos tienden a no leerlo en su totalidad.

A continuación, vamos a ofrecer algunos de los resultados encontrados por Pérez y García (1997), los cuales nos aportan una serie de reflexiones para, por una parte, incorporar esta herramienta de comunicación, y por otra, sobre cómo debemos incorporarla. Más concretamente, referidas a las ventajas e inconvenientes, y que fueron los

siguientes en lo referente a las desventajas (nota: escala de 1 a 5): la comunicación electrónica incrementa el sentido de soledad ante el resto de interlocutores, ya que no vemos quien está ahí en ese momento (2,2); para participar en debates o actividades de este tipo, considero indispensable tener un alto nivel de control del sistema de comunicación electrónica (2,5); creo que la mejor utilización didáctica de este medio sería para la mejora de la comunicación escrita (2,6); creo que este tipo de debates, por sus características, son más adecuados para el trabajo en equipo (2,8); en algunos momentos he creído que todos estábamos comunicándonos al mismo momento (2,9); la comunicación con los demás participantes del debate me ha permitido ampliar horizontes sobre el tema tratado (2,9). Sin embargo, como ventajas apuntaron las siguientes cuestiones: En el entorno electrónico, la comunicación me ha parecido más fría, que perdía el calor de la comunicación humana presencial (3); este tipo de experiencias mejora significativamente la comunicación entre los alumnos (3,1); el hecho que la participación sea por escrito limita la espontaneidad en las intervenciones (3,7); el hecho que las intervenciones se realicen de forma escrita hace que estas sean más elaboradas y reflexivas (3,7); la posibilidad de intercambiar ideas, opiniones es lo más interesante de las telecomunicaciones desde el punto de vista educativo (3,7); una de las principales ventajas de la participación en debates a través del correo electrónico es la disponibilidad de tiempo (3,9); una de las principales ventajas de estos debates es que uno puede exponer, intercambiar otras además de las propias del debate (4); alguna vez, durante el debate sentí la necesidad de que la comunicación se produjera de forma sincrónica (4,2); y lo más interesante de este tipo de experiencias es poder compartir información con otras personas (4,8).

En definitiva, creemos que son muchas las ventajas de la incorporación del correo electrónico en los entornos formativos online, siempre y cuando se establezcan y consensuen las reglas y normas para su utilización entre profesores y estudiantes.

### **III.2. La mensajería instantánea como recurso educativo.**

No cabe duda que el poder comunicarnos de manera simultánea y sincrónica ha supuesto un gran cambio para todos lo que formamos parte de la red, más cuando nos referimos al ámbito educativo online, donde su incorporación supuso un avance en lo que a los procesos comunicativos se refiere. Así pues, la utilización de la mensajería instantánea puede realizarse a través de diferentes programas, desde aquellos que exigen un coste hasta los que se distribuyen de forma gratuita en Internet. Sea de una manera o de otra, nos ha ofrecido la posibilidad de crear canales de comunicación específicos que respondan a unas necesidades educativas específicas.

Tal como nos indican Ortega y otros (2000, 38-39), la comunicación a través de la mensajería instantánea ofrece diferentes posibilidades educativas que concretan en las siguientes:

- favorece la innovación educativa,
- estimula la actualización de los profesores,
- es útil en la formación y el perfeccionamiento del profesorado,
- es un instrumento para el trabajo en equipo, y propicia una actitud abierta al uso de las nuevas tecnologías.

La comunicación a través de un chat ha ido evolucionando de manera vertiginosa en los últimos años, y si bien en los comienzos de su

aparición era frecuente la utilización del IRC, o del “MSN Messenger”, aunque en la actualidad siguen empleándose, aparecen nuevas herramientas de comunicación vinculadas con el movimiento del mobile learning. Con ello nos venimos a referir al gran uso que los alumnos realizan de herramientas de comunicación para el móvil como el “Whats app”, disponible para iPhone y Blackberry, y que ha modificado la manera en que los alumnos se comunican, y también ha propiciado el menor número de envíos de sms.



Imagen 1. Logotipo de aplicación de mensajería móvil multiplataforma “Whatsapp Messenger”.

La comunicación que se puede realizar a través de dicha herramienta, así como de cualquier chat comenzó siendo meramente textual, pero ha evolucionado para que a través de ella podamos incorporar la utilización de imágenes, clips de vídeo, clips de audio, compartir contactos o compartir ubicación, entre otras posibilidades.

Pero lo que a nosotros más nos interesa cuando un profesor decide emplearlo en un proceso de tutoría virtual son las posibilidades

didácticas que presenta, y antes de adentrarnos en ellas, nos gustaría señalar en primer lugar, algunas de sus limitaciones, y que como apunta Pérez (2006, 195), se encuentra el que las intervenciones aparecen sin referencia a la línea temática lo que dificulta el seguimiento de los intercambios y el turno de palabras, y que la rapidez con la que se exponen las ideas, su solapamiento, a veces provoca que los sujetos que participan en la conversación, en este caso profesores y alumnos, puedan perderse en lo que respecta al diálogo establecido.

Es por ello que, para minimizar al máximo los riesgos que apuntábamos con anterioridad, sería necesario que el docente realizase una planificación del chat educativo, para que todos los participantes puedan conocer las normas de funcionamiento, la estructura que tendrá la comunicación, los materiales a movilizar, la temática a tratar, tiempo de comienzo, finalización, etc.

Presentamos a continuación, un modelo establecido de planificación que ya presentábamos en otros trabajos, y que puede ayudar al lector a orientarse en lo que a la planificación del chat se refiere:

**Preliminares:**

a) El Chat en cuestión está pautado para el día miércoles 14 de noviembre a las 11:00 A.M (hora de Venezuela), 10:00 A.M (hora de Boston) y 4:00 P.M (hora de España) y tendrá una duración de sesenta minutos; es decir, una hora.

b) La ruta de acceso a la web desde dónde se realizará el Chat es la siguiente:

Primero se busca la

dirección <http://www.ucab.edu.ve/aulavirtual>:

Segundo, se oprime el botón "Aula Virtual" ubicado en parte

inferior izquierda de la pantalla;  
Tercero, se oprime el botón "Login";  
Cuarto, se introduce el Username y el Password respectivamente;  
Quinto, se selecciona la opción "Informática II" que está ubicada en la sección correspondiente a "Mis Cursos" en el extremo derecho de la pantalla;  
Sexto, seleccionamos la opción "Comunicaciones" entre las actividades básicas que ofrece el Aula en la columna de la izquierda;  
Séptimo, se hace clic sobre "Virtual Classroom";  
Octavo, se selecciona la opción "Enter Virtual Classroom", esperamos que cargue el programa y habremos llegado al lugar desde donde se realizará el chat.

c) Los actores del Chat se han dividido en tres grupos atendiendo a la naturaleza de su participación, así tenemos: Los invitados (los expertos en el tema Profesores Julio Cabero Almenara y Álvaro Galvis); El Moderador (Prof. Juan Carlos Álvarez) y Los Estudiantes (que son los integrantes del curso participante y que a su vez, se han organizado en tres grupos para formular los planteamientos a considerar).

d) El Moderador les hará llegar con antelación a cada actor involucrado en el Chat, su "Username" y su "Password" de acceso al Aula Virtual.

e) Una vez distribuidos los "Username" y los "Password" entre los actores del Chat, el Moderador propiciará conexiones previas con los involucrados a fin de verificar el acceso y la fluidez del mensaje en el medio.

f) El día del Chat (14/11/01), El Moderador se conectará 15 quince minutos antes de lo pautado, a fin de ir chequeando la llegada de los actores.

g) El término clave para declarar finalizada una intervención

durante la ejecución del Chat será el adverbio circunstancial de lugar: "ADELANTE".

Guión del Chat:

1. Una vez chequeada la asistencia de los actores involucrados, el Moderador declarará "Abierto El Chat".
2. Acto seguido, El Moderador da la Bienvenida Oficial a los Invitados y cede el turno al Dr. Álvaro Galvis para que responda al saludo.
3. El Dr. Álvaro Galvis responde el saludo.
4. El Moderador le cede el turno al Dr. Julio Cabero para que responda al saludo.
5. El Dr. Cabero responde al saludo.
6. El Moderador confirma que los planteamientos están dirigidos por igual a ambos invitados, los cuales se irán alternando en el orden de respuesta, correspondiendo el inicio al Dr. Álvaro Galvis. Seguidamente, el Moderador cede el turno al estudiante representante del primer grupo para que formule su planteamiento.
7. El estudiante escribe su planteamiento.
8. El Dr. Galvis responde.
9. El Dr. Cabero responde.
10. El Moderador cierra el planteamiento y cede el turno al estudiante representante del segundo grupo para que formule su planteamiento.
11. El estudiante escribe su planteamiento.

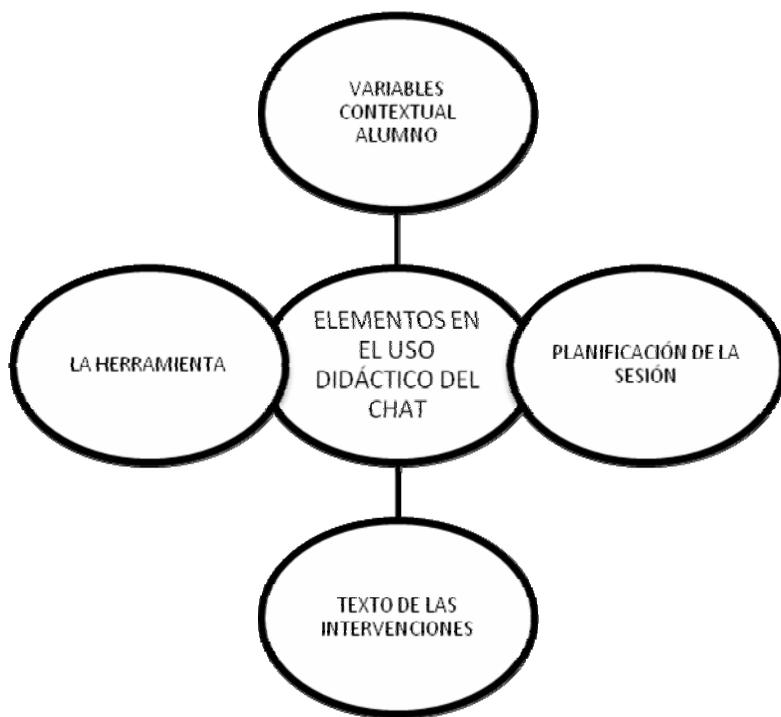
12. El Dr. Cabero responde.
13. El Dr. Galvis responde.
14. El Moderador cierra el planteamiento y cede el turno al estudiante representante del tercer grupo para que formule su planteamiento.
15. El estudiante escribe su planteamiento.
16. El Dr. Galvis responde.
17. El Dr. Cabero responde.
18. El Moderador cierra el planteamiento y chequea el tiempo disponible. De quedar más de quince minutos disponibles dentro de la hora pautada para el Chat, El Moderador cederá el turno al estudiante encargado de repreguntar sobre las respuestas emitidas por los Expertos Invitados.
19. El estudiante escribe su repregunta e indica a quién de los dos Invitados va dirigida.20. El Invitado afectado responde.
21. El estudiante escribe su repregunta al otro Invitado.
22. El Invitado afectado responde.
23. El Moderador agradece la participación de los actores y en especial la de los Invitados y les cede el turno a estos últimos para que se despidan comenzando por el Dr. Galvis.
24. El Dr. Galvis se despide.
25. El Dr. Cabero se despide.
26. El Moderador declara cerrado oficialmente el chat.

## Cuadro n° 2 Esquema de organización de un chat.

La planificación anterior se hace más necesaria si asumimos como principio de entrada que los alumnos presentan inicialmente ante esta herramienta de comunicación una actitud y una preconcepción ligada a la diversión.

Debemos de ser conscientes que uno de los problemas que presenta esta herramienta es la ausencia de información extralingüística. Y aunque existen una serie de alternativas, que van desde el escribir las emociones hasta la utilización de emoticones (<http://www.lalineacom.com/emoticon.htm> -17/11/2003) que pueden resolver este problema. La realidad es que tenemos que contemplar que perdemos esta dimensión y también la de las referencias de comunicación no verbal.

Algunas de las posibilidades didácticas que esta herramienta nos ofrece, dependerá en gran medida del buen uso que el docente y los estudiantes sean capaz de realizar con ella, y siguiendo a Sánchez Soto (2006) apuntamos algunos de los elementos que intervienen en un enfoque didáctico del chat, y que quedan recogidos en la siguiente figura:



**Imagen 2.** Elementos en el uso didáctico del chat (Sánchez Soto, 2006).

Así pues, en cada uno de los siguientes elementos se considerarían los siguientes aspectos a tener en cuenta:

- Variable contextual alumno: uso habitual del chat, actitud y predisposición, habilidad con el teclado, lugar de acceso al chat, participación e interacción.
- Planificación de la sesión: objetivos y contenido de la sesión, normas y reglas de uso, existencia de un moderador, estructura de la comunicación, temporalización, número de participantes, evaluación.

- Texto de las intervenciones: preparación de intervenciones, fluidez, relevancia y coherencia con el tema de la conversación, uso adecuado del lenguaje, textos claros y sintéticos, creatividad y expresividad.
- La herramienta: acceso, capacidad y conexión y otras herramientas.

Para nosotros es importante apuntar además, diferentes aspectos que deben ser contemplados por el profesor en un proceso de tutorización virtual utilizando la herramienta del chat, y que concretábamos en los siguientes (Llorente,2009, 72):

1. Ser puntual en el inicio de la sesión.
2. Recordar las recomendaciones de la participación.
3. Es aconsejable emplear frases cortas cuando se redacta en una sesión de chat.
4. Cuidar la redacción y la ortografía, de manera que sean comprensible para todos los participantes en la sesión.
5. Las mayúsculas, en la comunicación electrónica, indican estar gritando, por lo que es recomendable no emplearlas -sólo cuando las reglas ortográficas tradicionales lo apuntan-.
6. Mantener el hilo conductor, e intentar que el tema no se desvíe hacia otros derroteros durante la conversación.
7. Evitar las cuestiones personales, y conseguir que todos se beneficien de los temas que se están tratando.
8. Valorar la capacidad de síntesis en los argumentos.
9. No intervenir mientras otra persona tenga la palabra, lo que facilitará la lectura de los demás participantes -tomar nota si luego se

quiere comentar-.

10. Finalizar cada sesión con un breve resumen de lo tratado y una breve conclusión.
11. Finalizar a la hora prevista.

Por último, nos gustaría finalizar haciendo referencia a las diferentes posibilidades y limitaciones que esta herramienta nos proporciona en su incorporación al ámbito educativo en procesos de formación universitarios a través de la red, y que exponemos a continuación.

Ventajas:

- a. De fácil acceso.
- b. Útil para crear un espacio de reunión a distancia entre personas con los mismos intereses.
- c. Flexibilidad para interactuar fuera del horario presencial.
- d. Comunicación en tiempo real y desde espacios geográficos diferentes.

Limitaciones:

- a. Rapidez de la comunicación.
- b. Necesidad de competencias tecnológicas para su incorporación.
- c. Excesiva planificación de la comunicación.

A estas, nos gustaría apuntar una que, desde nuestro punto de vista puede resultar significativa a la hora de tutorizar un curso online, y es que

hemos podido comprobar cómo, a lo largo del desarrollo de acciones formativas online, cuando empleamos la herramienta chat con fines educativos una variable influyente es el número de personas que participan en la conversación, ya que si el número es elevado la calidad de la comunicación y la conversación disminuye que si lo realizamos con grupos más pequeños. En este sentido, nos atrevemos a apuntar que alrededor de 15-20 personas parece ser una ratio aconsejable a la hora de llevar a cabo un chat didáctico con un grupo de estudiantes.

Aún así, con sus posibilidades y limitaciones, esta herramienta de comunicación continúa siendo para el tutor virtual un medio significativo por tres grandes motivos: la distribución e intercambio de información, la posibilidad de poner en práctica el aprendizaje colaborativo, y la socialización de los estudiantes en entornos formativos online.

### **III.3. Sobre las posibilidades didácticas de los foros de discusión y los grupos de noticias.**

Lo primero que nos gustaría apuntar es la diferencia fundamental entre una herramienta y otra, y es que los foros de discusión se refieren a listas de correo electrónico tematizadas a las cuales se suscribe el usuario o los crea el docente en una plataforma específica, y los grupos de noticias son tableros donde los profesores pueden incorporar mensajes u opiniones. Lo que las hace similares es que las dos pueden ser empleadas para intercambiar opiniones entre profesores y alumnos, establecer contacto, diseñar y trabajar en proyectos comunes, solicitar asesorías u orientación, analizar diferentes perspectivas,...

En lo que respecta a los foros de discusión, y teniendo en cuenta que éstos pueden ser seleccionados por el usuario, o específico creado por el

docente, podemos establecer una primera clasificación de acuerdo a diferentes tipos de criterios, que serían básicamente (McElhearn, 1996):

- Temática: de interés general, de interés general en temas concretos y especializadas.
- Accesibilidad: públicas y privadas.
- Moderación: moderadas y no moderadas.
  
- Distribución: unidireccionales y multidireccionales.
- Orientación: orientada a los productos y a los procesos.

Por el contrario, si hablamos de los grupos de noticias Valverde (2002, 64) señala que éstos *"se configuran como una comunidad virtual que se basa en el principio de -dar tanto como se obtiene-, de tal modo que un usuario de "news" debería de mantener una actitud activa, es decir, aportar cuando sea necesario su experiencia o conocimientos sobre el tema a través del envío de mensajes"*.

Pero, basándonos en qué papel juega el rol del tutor virtual en cada uno de ellos, podemos apuntar que éste de vital importancia, y que su capacitación tanto tecnológica como didáctica debe ser alta, habilidades que pueden concretarse en: mantener un estilo de comunicación no autoritario, tener claro los objetivos de la participación, animar la participación, ser objetivo y considerar el tono de la intervención, presentar opiniones conflictivas, promover conversaciones privadas, alabar y reforzar públicamente las conductas positivas, cuidar el humor y el sarcasmo, y no ignorar las conductas negativas, pero llamar la atención de forma privada (Berge, 1995).

Tanto en una como en otras el papel del profesor y/o del tutor es de máxima importancia, y para cumplirla deberá de tener una serie de habilidades y capacidades. En este aspecto, Berge (1995) nos habla que el profesor debe de poseer las siguientes:

- Tener claro los objetivos de la participación.
- Mantener un estilo de comunicación no autoritario.
- Animar la participación.
- Ser objetivo y considerar el tono de la intervención.
- Promover conversaciones privadas: diseñar situaciones para que las personas con intereses similares.
- Presentar opiniones conflictivas.
- Cuidar el uso del humor y del sarcasmo, ya que no todo el mundo puede compartir los mismos valores.
- Alabar y reforzar públicamente las conductas positivas.
- No ignorar las conductas negativas, pero llamar la atención de forma privada.

A ellas también podrían incluirse algunas sugeridas por Duggley (2001) como son:

- Saber iniciar y cerrar los debates.
- No creer que debe ser siempre el tutor el que inicie las participaciones.
- Comenzar cada nuevo debate pidiendo la contribución de un estudiante.
- Y de vez en cuando intervenir para realizar una síntesis de las intervenciones.

Aunque ya lo hemos apuntado con anterioridad también en otras herramientas, reiteramos que en los procesos de tutorización virtual el docente debe desarrollar una serie de competencias a la hora de incorporar herramientas de comunicación, con en este caso son el foro de discusión y los grupos de noticias, y que se refieren a la planificación (determinar el tiempo que durará la actividad, seleccionar material de trabajo, e informar a los estudiantes), tiempo de trabajo de los alumnos, desarrollo de la sesión y conclusiones y evaluaciones.

Presentamos, a continuación, diferentes fases que Gunawardena, Lowe y Anderson (1997) establecen a la hora del análisis de la interacción y la construcción del conocimiento a través de la incorporación de los foros de discusión:

Fase 1: Compartir y comparar información: manifestar una observación u opinión, de acuerdo con uno o más participantes, corroborar ejemplos propuestos, preguntas y respuestas para clarificar detalles, definición, descripción o identificación de un problema.

Fase 2: Descubrir y explorar disonancias o inconsistencia de ideas, conceptos o enunciados: se caracteriza por la identificación de desacuerdos, preguntas y respuestas para clarificar el origen del desacuerdo, citas bibliográficas, experiencia, propuesta para apoyar argumentos.

Fase 3: Negociar significado / co-construcción cooperativa de conocimiento: se caracteriza por la negociación o clarificación de significados, negociación de la importancia de los argumentos, identificación de áreas de acuerdos contra desacuerdos, propuesta y

nuevas negociaciones de declaraciones que encierran compromisos y co-construcción de conocimiento y/o propuesta de integración de metáforas y analogías.

Fase 4: Prueba y modificación de síntesis propuesta o co-construcción: someter a prueba y modificar la síntesis co-construida, comprobar la síntesis propuesta para un esquema cognitivo existente, comprobar contra experiencias personales, comprobar contra datos formales y comprobar la síntesis propuesta contra testimonios contradictorios dentro de la literatura.

Fase 5: Enunciar acuerdos y aplicar nuevos significados construidos: acuerdos y aplicaciones que integren los diferentes acuerdos, que apliquen nuevos conocimientos y que se hagan reflexiones metacognitivas que ilustran el entendimiento y el cambio de las formas de pensamiento como resultado de la interacción.

En este sentido, y para finalizar, creemos conveniente que la incorporación de los foros de discusión en la práctica docente conlleve también un análisis del discurso o la comunicación que se produce en ellos, para poder determinar los usos que se realizan de los mismos, interacciones, sugerencias, etc.

#### **IV. CONCLUSIONES.**

Para finalizar el presente capítulo, nos gustaría realizar algunas reflexiones que sirvan a modo de conclusión de lo expuesto con anterioridad en lo que respecta a las herramientas de comunicación para la tutoría virtual.

En primer lugar, es significativo comprobar la rapidez con la que surgen nuevas herramientas de comunicación disponibles en la red, y la rapidez con la que los estudiantes adquieren las competencias suficientes para desenvolverse con soltura ante las mismas. Pero queremos hacer hincapié en una cuestión que nos parece de especial relevancia: la capacitación didáctica hacia dichas herramientas. Es obvio que los estudiantes pueden emplearlas desde una perspectiva de ocio y diversión, pero resulta necesario por parte del profesor planificar y gestionar su incorporación desde un prisma educativo.

Por otro lado, la siempre necesaria e imprescindible capacitación técnica y didáctico-curricular del tutor virtual en el uso e incorporación de dichas herramientas. Ya en otros trabajos (Llorente, 2004) apuntábamos a diferentes funciones del tutor virtual en los procesos de formación online, tales como: técnicas (asegurarse que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno telemático de formación, dar consejo y apoyo, realizar actividades formativas específicas, ...), académica (responder a los trabajos de los estudiantes, formular preguntas para sondear los conocimientos que poseen los estudiantes y descubrir las posibles inconsistencias y errores que vayan teniendo, resumir los debates,...), organizativa (establecer el calendario del desarrollo de la actividad, explicar las normas de funcionamiento para el contacto con el profesor, contactar con expertos para que desarrollen una conferencia a través de redes,...), orientadora (facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en la red, asegurarse que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado, guía y orientador del estudiante,...), y social (dar la bienvenida a los estudiantes, facilitar la creación de grupos, animar y estimular la participación,...). Pero la aparición de nuevas herramientas

hace que sean necesarias cada vez más funciones, sea el caso de las relacionadas con el mobile learning.

Por último, se hace necesaria la difusión de estudios e investigaciones relacionadas con los procesos de tutorización a través de la red, y de cómo los docentes incorporan las diferentes herramientas de comunicación y con qué fines educativos.

## **V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

BERGE, Z. (1995). “Facilitating computer conferencing: recommendations from the field”. *Educational Technology*, 35, 1, 22-30.

CABERO, J. y otros (2004). “Las herramientas de comunicación en el “aprendizaje mezclado””. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 23, 27-41.

DUGGLEY, J. (2001). *El tutor online. La enseñanza a través de Internet*. Bilbao: Deusto.

HENRIQUEZ, M.A. (2003). *Formación del profesorado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación: ULA-URV. Tarragona, Facultad de Ciencias de la Educación. Tesis doctoral inédita.*

- LLORENTE, M.C. (2008). Blended Learning para el aprendizaje en Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación: un estudio de casos. Tesis no publicada, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Sevilla.
- LLORENTE, M.C. (2009). Formación semipresencial apoyada en la red (blended learning). Diseño de acciones para el aprendizaje. Sevilla: Eduforma.
- MARTÍNEZ, F. (2004). “Alicia en el país de las tecnologías”. En MARTÍNEZ, F. y PRENDES, M.P. (2004). Nuevas Tecnologías en Educación. (195-213). Madrid: PEARSON.
- ORTEGA, F. y otros (2000). “El IRC como herramienta para la formación flexible y a distancia”. Pixel Bit. Revista de medios y educación, 14, 31-41.
- PÉREZ y GARCÍAS, A. (1997).” DTTE: una experiencia de aprendizaje colaborativo a través del correo electrónico”. Pixel Bit. Revista de medios y educación, 9, 71-80.
- PÉREZ, A. (2006). Internet aplicado a la educación: aspectos técnicos y comunicativos. Las plataformas, en CABERO, J. (coord.). Nuevas tecnologías aplicadas a la educación. Madrid: McGraw-Hill, 189-203.
- VALVERDE, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, en AGUADED, J.I. y CABERO, J. (dirs). Educar en red. Málaga: Aljibe, 57-81

## VI. PARA SABER MÁS.

- CABERO, J. (2006). “Bases pedagógicas del e-learning”. RUSC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>.
- McELHEARN, K. (1996). Writing conversation: an analysis of speech events in e-mail mailing list. <http://www.mcelhearn.com/cmc.html>
- RADIO Y VIDEO EN TU MOODLE (2009) <http://moodle.org/mod/forum/discuss.php?d=48423&parent=559512> (Leído 25 de Octubre de 2011)
- RUIPÉREZ, Q. y otros (2006). “Implantación del "Five-step model" de Q. Salmón en la creación de cursos virtuales: descripción metodológica y algunas conclusiones de varios estudios de la UNED”. Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas, Vol.1, 73-85. [http://www.upv.es/dla\\_revista/docs/art2006/Art\\_Ruip\\_Castri\\_Qar.pdf](http://www.upv.es/dla_revista/docs/art2006/Art_Ruip_Castri_Qar.pdf)
- SALMON, G. (1999). Reclaiming the territory for the natives. <http://www.emoderators.com/moderators/gilly/LONDON99.html>
- SÁNCHEZ SOTO, J. (2006). El chat en la Teleenseñanza: implicaciones comunicativas y la oportunidad de un enfoque didáctico. Actas del Congreso Internacional Edutec 2005. Formación del profesorado y nuevas tecnologías. Santo Domingo (República Dominicana). Recuperado el 14 de septiembre de 2011 de <http://www.ciedhumano.org/edutecNo12.pdf>

## VII. ACTIVIDADES.

1. Considerando la importancia de la tutoría virtual y las posibilidades que nos brindan las diferentes herramientas de comunicación, proponemos como actividades previas la creación con los estudiantes de diferentes espacios de trabajo (google, yahoo, gmail, Hotmail, etc.), de forma que se pueda escoger el espacio que mejor se adapta a las características de nuestro curso, además de buscar afinidad con los espacios más usados por los estudiantes. La actividad la podemos enmarcar dentro de una primera fase que podemos denominar “fase de inicio”, con ello debemos lograr un buen clima de trabajo, mostrar cercanía y confianza con los estudiantes, además de presentarnos como docentes dentro de los diferentes espacios. Ya decidido el espacio de trabajo se les propone únicamente dejar activada la cuenta en la cual piensan trabajar, evitado con eso la desorientación de los estudiantes y pérdidas de tiempo innecesarias.

### **Primera actividad:**

Las tutorías virtuales en el área de las ciencias Físicas, Química y en las Matemáticas se hace difícil por el gran número de símbolos y ecuaciones que muchas veces son necesarios al momento de dar solución a un problema.

En primer lugar, proponemos elegir una cuenta en yahoo (<http://espanol.yahoo.com/>) o validar la suya.

En segundo lugar, instalar en su PC “**yahoo Messenger**” y agregar los estudiantes de su grupo.