

Trabajo Final del  
programa FONTE  
(Formación Online de Tutores de Español)

de



de

Ana Isabel Orgaz Romero

Título:

Las funciones del formador  
o tutor on-line

## **INDICE:**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

### **2. LAS FUNCIONES DEL FORMADOR O TUTOR ON-LINE.**

#### **2.1. EL TUTOR COMO ORGANIZADOR, DINAMIZADOR Y SOCIALIZADOR.**

#### **2.2. EL FEEDBACK A TRAVÉS DE LA RED.**

### **3. CONCLUSIÓN.**

### **4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

## 1. INTRODUCCIÓN.

A medida que se perfecciona y diversifica la enseñanza on-line o virtual, el tipo de público que accede a estos cursos es mayor. Lo cierto es que la principal diferencia entre la enseñanza tradicional y la virtual se basa más bien en el particular comportamiento del alumno en ambas metodologías. Así como una persona no se comporta de igual manera en la calle que navegando en la red, un alumno no se comporta de igual manera en un centro presencial que en un aula virtual. Personas que en una clase pasan totalmente desapercibidas, en un curso on-line pueden ser por el contrario enormemente participativos. Sea como sea, lo que se está comprobando es que en la red el alumno desea gozar de mayor libertad para dirigir su propio proceso de aprendizaje. Y precisamente una de las ventajas fundamentales que ofrece la enseñanza on-line es que el alumno planifique y organice la formación en función de sus necesidades particulares.

Pero ello necesariamente exige un tipo de instructor cuyo papel debe ser totalmente diferente del que desempeña un docente en la enseñanza tradicional. Ya no va a ser solo un profesor que debe transmitir directamente unos conocimientos, sino un FORMADOR o TUTOR cuyo principal cometido en este nuevo medio es la de ser un guía del conocimiento. Para ello es imprescindible que sepa diseñar acciones formativas a través de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), desarrollando una serie de actividades con las herramientas oportunas para la eficaz y óptima ejecución de las tareas formativas. Además, el formador on-line deberá actuar a modo de "filtro", ordenando y organizando la información en el inmenso "océano de sobreinformación" que ofrece la red para, de este modo, dirigir a los alumnos hacia donde pueden encontrarla, enseñándoles a su vez a distinguir aquella que es realmente útil. Por lo tanto, un buen formador o tutor on-line debe conocer las características y necesidades de sus estudiantes y, en función de éstas, estructurar y guiar sus procesos de aprendizaje, motivarles, proporcionarles materiales didácticos, orientarles, resolver sus dudas, proponer ejercicios y trabajos y corregirlos, comentando con ellos los resultados. Además, un buen tutor sabrá promover la participación activa de sus alumnos en chats y foros de discusión y debate, y hará un seguimiento personalizado de sus progresos. Por último, el formador o tutor on-line debe saber evaluar las diferentes acciones formativas, con el fin de conocer si el alumno ha conseguido los objetivos propuestos.

En este trabajo nos centraremos en el análisis de las diversas funciones y roles que debe cumplir un formador o tutor on-line, tanto a nivel didáctico en su papel de organizador y dinamizador del conocimiento, como a nivel personal, favoreciendo la comunicación y la socialización en el contexto de este tipo de enseñanza. Analizaremos también las características que debe tener un buen tutor para mantener en todo momento con sus alumnos una comunicación fluida y eficaz que garantice un adecuado feedback o retroalimentación a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje virtual.

## 2. LAS FUNCIONES DEL FORMADOR O TUTOR ON-LINE.

### 2.1. EL TUTOR COMO ORGANIZADOR, DINAMIZADOR Y SOCIALIZADOR

Uno

de los cometidos esenciales del formador en la educación on-line es actuar de **organizador, facilitador y dinamizador** de la participación de los estudiantes. El tutor debe paliar la "soledad" del aprendizaje a través de la red propiciando sistemas de comunicación fluida y sostenida. Esta función implica una variedad de roles complementarios en su tarea como dinamizador. A continuación veremos cuáles son esos roles de acuerdo con varios autores.

Robin Mason (1991) considera tres roles fundamentales del tutor on-line:

**1. Rol organizativo:** El tutor establece la agenda (objetivos, horarios, reglas de procedimiento, normas) y debe actuar como líder impulsor de la participación del grupo: pidiendo contribuciones regularmente, proponiendo actividades en las que se deba dar una respuesta, iniciando la interacción, variando el tipo de participación y no monopolizando la participación.

**2. Rol social:** El formador debe crear un ambiente agradable de aprendizaje, interactuando constantemente con los alumnos, haciendo un seguimiento positivo de todas las actividades que realicen y pidiendo que expresen sus sentimientos y sensaciones cuando lo necesiten.

**3. Rol intelectual:** Como facilitador educativo, el tutor debe centrar las discusiones en los puntos cruciales, hacer preguntas y responder a las cuestiones de los alumnos para animarlos a elaborar y ampliar sus comentarios y aportaciones.

Otros autores (Monforte y Martínez, 2002) prefieren agrupar los roles del formador o tutor on-line de la forma siguiente:

– Rol como **facilitador** : El formador debe actuar como guía y orientador, facilitando a los participantes todas las herramientas necesarias para avanzar de manera satisfactorias en su proceso de aprendizaje. Al mismo tiempo, debe observar cómo va evolucionando el ritmo de aprendizaje del grupo y a la vez el ritmo que se previó para llevar a cabo el proceso formativo.

– Rol como **administrador del curso** : Una adecuada administración de un curso será otra de las funciones claves que deberá desempeñar el formador o tutor para garantizar un buen seguimiento de un curso on line. El formador deberá controlar y gestionar los tiempos de participación, propios y de los participantes, ofreciendo además respuestas rápidas a las preguntas que se puedan plantear en el grupo. Será importante que el formador tenga capacidad para gestionar, controlar y organizar la participación en las

diferentes herramientas interactivas como conferencias, foros, listas, etc. La administración de un curso on-line también requiere la capacidad del formador de mantener actualizados todos los recursos tecnológicos del curso, información sobre los asistentes, materiales, actividades, etc. La capacidad de gestionar, organizar y coordinar las actividades del grupo de participantes en un curso virtual, así como dominar las herramientas disponibles para lograrlo, es otra de las características fundamentales que tendrá que aportar el formador o tutor, ya que de ello dependerá el nivel de participación y el grado de colaboración que se pueda llegar a mantener entre todos los participantes del curso.

Tolmie & Boyle (2000) identificaron una serie de factores asociados con experiencias exitosas en formación on-line en la enseñanza superior que tienen que ver con este rol del tutor on-line. Son los siguientes:

- *Tamaño del grupo*: cuanto más pequeño mejor.
  - *Conocimiento de otros participantes*: es mejor si los participantes se conocen entre sí.
  - *Experiencia del alumno*: es mejor si los estudiantes tienen experiencia en la realización de este tipo de tareas.
  - *Claridad sobre la tarea*: es mejor si los estudiantes comprenden como enfrentarse a la tarea, especialmente si la comprensión es compartida.
  - *Propiedad de la tarea*: es mejor si los estudiantes tienen la oportunidad de negociar lo que la tarea implica.
  - *Necesidad del sistema*: es mejor si hay una funcionalidad clara de la formación on-line que no pueda cumplirse por otro medio de un modo más fácil.
  - *Tipo de tecnología y experiencias previas en formación on-line*: es mejor si la tecnología utilizada exige escasa preparación previa y si el alumno ya ha tenido experiencias anteriores en formación a través de redes telemáticas.
- Rol como **conocedor de los recursos y servicios básicos de Internet** : Dicha competencia le debe permitir al formador conocer los sistemas de búsqueda de información existentes, recursos disponibles y posibles usos y aplicaciones orientadas al proceso formativo que se esté llevando a cabo en cada momento.
- Rol como **organizador y planificador**: el tutor deberá contar con la capacidad de organizar y definir claramente los objetivos del curso, así como estructurar el contenido, asignando el trabajo práctico y actividades interactivas más adecuadas. Al hablar de planificación se deberá contar con la capacidad de asignar y calcular tiempos a las diferentes tareas que se definan, tanto propias como del alumnado, lo cual es uno de los aspectos más críticos y diferenciadores entre la formación presencial y la de tipo on-

line.

- Rol como **paratécnico**, pero no en el sentido estricto de la palabra, sino referido a que el formador debe tener capacidad de poder resolver aspectos y problemas generales y básicos de tipo técnico o de uso de los recursos on-line que se hayan asignado a los participantes del curso. Los problemas técnicos más específicos deberían ser resueltos por un técnico informático que ofrezca soporte y apoyo al formador a lo largo del proceso formativo.

– Rol como **socializador**: El formador debe poder contar con la capacidad de crear un entorno favorable de aprendizaje, animar, motivar y, por tanto, facilitar el intercambio entre todos los participantes del curso. Uno de los aspectos fundamentales de la formación a través de Internet es la capacidad, por tanto, para expresarse a través del teclado. Por ello, podemos afirmar como característica esencial la habilidad de redacción que el profesor deba tener, de tal forma que pueda llegar a expresarse por escrito con sentido del humor, de manera metafórica, irónicamente, etc., según se requiera en cada caso.

De todo lo expuesto cabe concluir que el tutor es el responsable de la generación de las condiciones para la gestión del aprendizaje dentro de las comunidades de aprendizaje en red. Eso significa que es un **organizador** (líder de comunidades), un **mediador** (entre los estudiantes dispersos, aislados y desconocidos entre sí, y los contenidos del curso), un **dinamizador** (orientador de las actividades del curso, impulsor de preguntas generativas o problematizadoras), un **contenedor socio-afectivo** (impulsor del reconocimiento del otro, generador de espacios de identidad individual y colectiva en el interior de la comunidad) y finalmente, un **enlace** entre los estudiantes (organizados en torno a las comunidades) y el sistema de gestión del sistema educativo (en sus dimensiones pedagógicas, comunicativas, administrativas y tecnológicas). Desde esta perspectiva, la tutoría es la interacción a distancia que establece un tutor-mediador con sus estudiantes distanciados, dispersos, aislados y desconocidos entre sí, con los contenidos de aprendizaje del programa educativo y con el sistema de soporte de gestión.

## 2.2. EL FEEDBACK A TRAVÉS DE LA RED

Si todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de una comunicación fluida, en el que el feedback o retroalimentación que demos a los alumnos sea práctica y eficaz como guía de su aprendizaje, este que nos ocupa ahora a través de la red no puede ser menos y debe adecuarse a este principio con todas las particularidades que conlleva la comunicación "tecnológica". Para responder a esta necesidad, creemos que el formador o tutor on-line debe cumplir las siguientes funciones:

### **1. Dar siempre respuestas.**

Y dar respuestas rápidas a las preguntas que nos puedan hacer a través del correo electrónico o por cualquier otro medio. Dar pronta respuesta a los ejercicios o trabajos que nos envíen. Es muy importante en la enseñanza a distancia que el alumno se sienta atendido, que sienta que tiene a su tutor cerca: *"Los alumnos de un aula on-line sostienen que hay un factor que puede influir en el aprendizaje en un entorno de comunicación asíncrono: es la demora en la interacción. Afirman que los profesores deberían ofrecer un inmediato feedback y respuesta a los requerimientos de los alumnos y sus preguntas. Los profesores on-line deberían usar estrategias de comunicación e instructivas para eliminar el factor de la demora. Bien respondiendo inmediatamente o siendo explícitos en las descripciones y tareas que puedan minimizar el retraso en el establecimiento de la comunicación"* (Vonderwell, 2003).

En este punto debemos tomar en consideración que algunos estudiantes no utilizan los medios telemáticos para hacer consultas al tutor por su desconfianza hacia la tecnología: *"Si necesito ayuda del tutor le llamo por teléfono. Acepto que es un error por mi parte ya que no aprovecho las ventajas tecnológicas, pero estos cambios inevitables tardarán tiempo en utilizarse de modo masivos"* (Wilson & Whitelock, 1998). Este comentario subraya la importancia de que los alumnos se sientan seguros dentro del sistema informático y telemático y que aprecien las diferencias que existen en las interrelaciones comunicativas entre un tutor on-line y un tutor presencial con sus respectivos alumnos. También destaca la importancia que los alumnos otorgan a la rapidez de las respuestas a las demandas que realizan. Si perciben que recibir una respuesta on-line va a consumir mucho más tiempo del que consideran necesario, utilizarán el teléfono para tratar de obtener una respuesta inmediata.

### **2. Ser paciente.**

Aunque nos obliguemos a dar respuestas rápidas a cualquier cuestión que nos planteen nuestros alumnos, no exijamos lo mismo de ellos. Comprendamos que las circunstancias de algunos (o su propia forma de ser) les pueden impedir el enviarnos sus comentarios, respuestas, etc. en el plazo que a nosotros nos gustaría. Esto no significa que seamos flexibles en demasía respecto a los plazos de envío de los trabajos establecidos en un calendario fijo.

### **3. Pedir comentarios.**

Pedir opiniones y comentarios a nuestros estudiantes sobre el curso en general, sobre un tema o una actividad en particular, sobre cómo se sienten ante una determinada tarea, etc.

Para los alumnos el entorno de aprendizaje on-line les ofrece la oportunidad de hacer más preguntas al profesor: *"Los alumnos pueden ser más abiertos en un entorno on-line. Creo que la gente participa más cuando no tiene temor acerca de cómo serán percibidos por los demás"* (Vonderwell, 2003).

#### **4. Sincronizar y armonizar.**

El aprendizaje autónomo e independiente, marcado por el propio alumno, es una de las características esenciales de la Enseñanza a Distancia. Pero ese "principio fundamental" no es contrario a que como tutores intentemos sincronizar y armonizar el paso de nuestros alumnos en su estudio, de forma que cuando tengamos actividades comunes (una sesión de tutoría presencial, por ejemplo) no existan grandes diferencias en el estudio (que la gran mayoría se encuentren estudiando la misma unidad o módulo). Asimismo, es fundamental "resincronizar" de vez en cuando.



### **5. Equilibrar la participación.**

Tanto en las sesiones presenciales como en cualesquiera otras actividades de grupo (foros, chats, etc.), resulta conveniente que intentemos mantener un equilibrio entre la participación del tutor y la de los propios estudiantes. Parece una regla generalmente establecida que nuestra participación no debería sobrepasar la mitad del tiempo total:

*"Frecuentes intervenciones por parte de los profesores en los foros de debate no conduce a un aumento en la participación de los estudiantes en dichos foros. Además, cuanto más participa activamente el profesorado, más corto se hace el debate. (...) Los estudiantes responden de modo diferente a las cuestiones propuestas por otros compañeros en comparación con las que envían los profesores. Responden con rapidez en ayuda del "compañeros en apuros", pero se lo piensan bastante antes de emitir un mensaje en respuesta a los requerimientos del profesor. (...) Esto último puede ser más probablemente percibido como un modo de evaluación del alumno que como una simple cuestión que lanza el profesor. (...) Los alumnos aumentan su participación en los foros en cantidad y calidad si las intervenciones del profesor se reducen al mínimo. (...) Esto no significa que la percepción de la experiencia de aprendizaje de los alumnos mejore si el profesorado se implica lo justo en el debate. Los profesores que envían con baja frecuencia mensajes al foro de debate no son percibidos por los estudiantes como grandes expertos. (...) Los estudiantes aprecian a los profesores que contribuyen con frecuencia al debate, incluso si eso significa que los propios estudiantes disminuyen su participación. (...) Aunque la medida de la participación de los alumnos y la longitud de su discusión puede ser un medio intuitivo común usado por los profesores para valorar la "salud" de sus foros de debate, no está claro que sea una medida útil para juzgar la calidad del aprendizaje que ha tenido lugar. Se necesitan medidas mejores de la calidad de las interacciones en un foro de debate" (Mazzolini & Maddison, 2003).*

### **6. Liderar los procedimientos.**

El tutor a distancia debería ser siempre el iniciador en cualquier tipo de proceso, modificando aquello que no ha funcionado, estimulando la discusión, pero también cerrándola y reconduciéndola cuando ésta haya entrado en vía muerta.

### **7. Prestar especial atención al correo electrónico.**

Ya hemos hablado de la importancia de responder con rapidez a los requerimientos y demandas de los alumnos. Además, es importante enviar con frecuencia mensajes de correo electrónico a nuestros estudiantes (por supuesto sin llegar a agobiarles) como forma de estimularles a la realización de cualquier tipo de actividad, para pedir su opinión, etc.

### **8. Ser equilibrado con los alumnos.**

Principalmente en las sesiones de tutorías presenciales, en las que hay que prestar atención a que todos dispongan de las mismas posibilidades de participación y exposición de dudas, etc. Habremos de "frenar" a aquellos que son extremadamente participativos y estimular a aquellos que parezcan más retraídos y temerosos a

participar. Lo mismo tendremos que tener en cuenta en los chats y foros.

### **9. Realizar modificaciones.**

Realizar todas las modificaciones precisas y necesarias, bien porque sean producto de errores que hayamos detectado, bien por necesidad de adaptaciones más convenientes, de análisis de procesos, etc.

### **10. Atender a la diversidad.**

Si en cualquier tipo de enseñanza debemos enfrentarnos a la diversidad de nuestro alumnado, este punto cobra aún mayor importancia en la enseñanza virtual, donde no sólo el nivel cultural y formativo, sino también las motivaciones, necesidades, objetivos y expectativas de los alumnos pueden ser muy diversas. Y en el caso de los tutores de cursos de idiomas on-line deberemos además tener en cuenta la diversidad cultural de nuestros estudiantes, dada su procedencia de países y culturas muy distintos unos de otros. Además de agrupar y atender a los alumnos según sus niveles de aprendizaje, debemos optimizar la diversidad organizando el proceso de enseñanza-aprendizaje atendiendo en lo posible a la heterogeneidad de nuestros estudiantes. La gran diversidad de intereses, estilos de aprendizaje, caracteres, necesidades y expectativas de los estudiantes plantean la necesidad de utilizar diferentes estrategias didácticas y organizativas: No todos los alumnos tienen que aprender lo mismo y al mismo tiempo, como sucede en la enseñanza presencial tradicional. Pero ello no significa que haya que personalizar el proceso de aprendizaje hasta el punto de que lo que un alumno aprende no tenga nada que ver con lo que aprende otro. Se impone, pues, la conciliación de una serie de elementos comunes de la planificación docente con elementos personalizados para cada alumno. Los tutores deberemos emplear tanto estrategias para el trabajo común de los estudiantes (unidades didácticas, ejercicios, participación del grupo en foros, etc.) como estrategias para personalizar la enseñanza de forma individual (orientando y guiando el proceso de aprendizaje de cada alumno en función de sus objetivos, necesidades y demandas específicas) (Tomlinson, 2001).

### **3. CONCLUSIÓN.**

En conclusión, podemos decir que si en la Educación a Distancia cambian las funciones que los docentes venían desarrollando en comparación con la enseñanza tradicional, en la enseñanza on-line o virtual cambia completamente la estrategia pedagógica para dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje. Con el uso y alcance de las TIC, el formador o tutor on-line debe capacitarse, estar preparado y aplicar los soportes que se ajusten al modelo pedagógico y a la estrategia pedagógica concebida en su actividad docente. El uso de las TIC constituye un soporte que posibilita un aprendizaje más dinámico y más interactivo, inclusive con el empleo de las plataformas tecnológicas que existen en el mercado. Pero creemos que ni la Pedagogía, ni las teorías del aprendizaje, ni la calidad académica de la enseñanza, su diseño y las bases teóricas y filosóficas que lo sustentan deben jamás subordinarse al empleo de la tecnología. En todo tipo de enseñanza, ya sea presencial o a distancia, tradicional o virtual, un buen docente se mide por los conocimientos científicos pedagógicos e investigativos que posee, la sólida formación académica que ha recibido y que aplica en el rol que le ha tocado jugar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El profesor o tutor en la enseñanza virtual debe, además, diseñar mecanismos y estrategias pedagógicas dinámicas en concordancia con la flexibilidad que ofrece la tecnología y, desde su rol de guía y orientador, dinamizador y mediador en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la red, ser capaz de personalizar la atención a sus estudiantes con el fin de atender a la diversidad de expectativas, objetivos y necesidades que éstos le planteen.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

MAZZOLINI, M. y MADDISON, S. (2003). *Sage, guide or ghost? The effect of instructor intervention on student participation in online discussion forums*. *Computers & Education*, 40(3): 237-253.

MASON, R. (1991). *Moderating Education Computer Conferencing*. Disponible en: <http://www.emoderators.com/papers/mason.html>

MONFORTE, C. y MARTINEZ, M. (2002). *Cómo optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el e-mail*. Centro de Formación de Postgrado, Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en: [http://www.um.es/ead/red/8/CORREO\\_ELECTRONICO.pdf](http://www.um.es/ead/red/8/CORREO_ELECTRONICO.pdf)

TOLMIE, A. y BOYLE, J. (2000). *Factors influencing the success of computer mediated communication (CMC) environments in university teaching: A review and case study*. *Computers & Education*, 34: 110-140.

TOMLINSON, C.A. (2001). *El aula diversificada*. Barcelona: Octaedro.

VONDERWELL, S. (2003). *An examination of asynchronous communication experiences and perspectives of students in an on-line course: a case study*. *Internet and Higher Education*, 6: 77-90.

WILSON, T. y WHITELOCK, D. (1998). *Monitoring the online behaviour of distance learning students*. *Journal of Computer Assisted learning*, 14(2): 91-99.