

APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE LA PLATAFORMA WEBCT EN LA TUTORIZACIÓN DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DENTRO DEL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

IMPLEMENTATION OF COMMUNICATION TOOLS ON THE WEBCT PLATFORM IN TUTORING FOR HIGHER STUDENTS IN THE EUROPEAN HIGHER EDUCATION

Alfonso Javier García González
alfonsoj@us.es

Yolanda Troyano Rodríguez

Luis Curreal

M^a José Chambel

*Universidad de Sevilla Dpto. - Psicología Social - Facultad de Psicología
C/ Camilo José Cela, s/n - 41018-Sevilla*

*Universidade de Lisboa - Psicologia Organizacional - Faculdade Psicologia
Alameda da Universidade - 1649-013 Lisboa*

A partir del curso 2006-2007 se plantea en la Universidad de Sevilla como línea de actuación la conversión y uso de materias a través de la plataforma WebCT. Blackboard Learning System-WebCT es una plataforma informática de teleformación (e-learning) que permite construir y administrar cursos en línea, e impartir formación. A través del presente trabajo se pretende analizar la interacción comunicativa establecida entre docentes y discentes en el uso de la plataforma virtual WebCT durante los procesos de tutorización. Además se plantea una experiencia práctica sobre el uso de herramientas de comunicación en la plataforma WebCT en procesos de tutorización.

Palabras clave: enseñanza virtual, Espacio Europeo de Educación Superior, interacción comunicativa, tutorización.

From the 2006-2007 academic year at the University of Seville take a further step forward in the assumption of the European Higher Education Area. Blackboard Learning System-WebCT is a platform for distance learning (e-learning) allows to build and manage online courses, and training via the Internet, conducting the tutoring and monitoring of the student body. It has a set of tools that enable this capability. This paper aims to analyse the communicative interaction between teachers and learners in the use of virtual platform WebCT during tutoring process. In the present work is a practical experience on the use of communication tools in WebCT platform processes in tutoring.

Keywords: virtual learning, European Higher Education Area, communicative interaction, tutoring.

1. Fundamentación teórica.

1.1. Introducción.

Hoy día la presencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las universidades españolas es una realidad. La mayoría de las universidades ofrecen cursos online o están realizando algún tipo de experiencia de formación apoyada en las TIC como ocurre en el caso de la Universidad de Sevilla y su implantación de la plataforma WebCT para la impartición de materias universitarias.

Las variadas experiencias con TIC en la formación online, sobre todo en el nivel superior, ofrecen según Roberts y otros (2000) distintos grados de evolución. Estos autores, en función de la evolución del sistema y centrado en instituciones convencionales hablan de diferentes modelos de enseñanza. La Universidad de Sevilla se halla inmersa en el llamado *modelo estándar*, que trata de utilizar activamente las ventajas proporcionadas por la tecnología para permitir un cierto grado de comunicación e interacción entre estudiantes y profesorado. Entre los elementos presentes en este modelo destacan: recursos electrónicos en forma de enlaces desde la página del curso, copias electrónicas de todos los materiales del curso, diapositivas de las clases, notas y anuncios de las clases presenciales, tareas y soluciones de preguntas sobre el temario desarrollado, guías para la realización de actividades, etc.

Existen investigaciones que analizan la aplicación de herramientas de comunicación mediante plataformas virtuales, cumpliendo la función tutorial de estudiantes universitarios dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. Tal es el caso que presenta Cabero (2006) que destaca la función del profesor

como diseñador de situaciones mediadas de aprendizaje, tutor y orientador virtual, diseñador de medios, etc. Además reconoce que, de todas estas funciones, la de tutoría virtual es de máxima importancia y relevancia para garantizar una acción educativa de calidad. Ante estudiantes que abandonan la asignatura antes de finalizar el curso, que no se presentan a las pruebas de evaluación y cuyo rendimiento académico es insuficiente, Purroy y otros (2009) han rediseñado el sistema de tutorías. Para ello, construyeron un espacio virtual de tutorización y se probó con una muestra aleatoria de 50 alumnos. Los resultados de la experiencia piloto de tutorías señalan una clara mejora de las tres situaciones anteriores y actualmente, están analizando la viabilidad de este proyecto en grupos masificados. Otro estudio contribuye a determinar el grado de adaptación de los estudiantes universitarios a los campus virtuales y los entornos virtuales de aprendizaje, así como la validez intrínseca de las tutorías virtuales como elemento de formación académica a distancia. Los resultados que se obtienen demuestran la progresión que se ha producido en el uso de la tutoría virtual durante los últimos años y muestran su crecimiento (Pérez y Pérez, 2007).

La construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la consecuente utilización de los ECTS (European Credits Transfer System) como unidad de medida de la actividad académica para todos los estudiantes de la Unión Europea, supone replantearse el actual sistema educativo de educación superior y el desarrollo de la tecnología que permitan llevar a cabo experiencias de innovación metodológica centrada en el alumnado (De Benito y Salinas, 2008).

El proyecto de Enseñanza Virtual abordado

por la Universidad de Sevilla tiene su inicio en el plan propio para la Convergencia Europea que promueve. Dentro de este contexto, los agentes universitarios nos enfrentamos al reto de educar en diferentes entornos que no sólo sea el presencial.

La necesidad de un entorno de aprendizaje virtual ya había aparecido, de forma aislada y en determinados grupos. Ello unido a la entrada en el nuevo EEES, constituyen dos causas que hacen necesaria la aparición de un plan estratégico sobre Enseñanza Virtual en el curso 2006-2007 (Añel, 2008; León y otros, 2008).

En este contexto y con el gran volumen de usuarios, asignaturas y servicios que componen el entorno universitario, no resultó fácil la elaboración de una estrategia de e-learning corporativa, la cual debía trabajar en la comprensión de las infraestructuras TIC necesarias, en la definición de los estándares tecnológicos que se usarían en la institución,

en la creación de un plan de soporte a los departamentos académicos y de gestión del cambio, en la determinación de las especificaciones y normativas de la enseñanza virtual en la institución y, por último, la evaluación de los resultados.

Todo ello, apoyado por una serie de cursos de formación del personal de nuestra Universidad, contemplando la resolución de problemas mediante soporte técnico, el apoyo a la formación del profesorado, la selección de nuevas herramientas TIC complementarias y el tratamiento diferenciado según los tipos de enseñanza.

1.2. La Enseñanza Virtual en la Universidad de Sevilla: la implementación de la plataforma WebCT

A la Universidad de Sevilla se le ha dotado de una plataforma corporativa de gestión de cursos (WebCT) que ha sido ofertada al

Enseñanza Virtual

SECCIONES

- Inicio
- Noticias
- Agenda
- Enseñanzas/estudios
 - Asignaturas Regladas
 - Cursos de Doctorado y Postgrado
 - Otras enseñanzas
- Enlaces
 - Biblioteca
 - Sevius
 - SAV

¿Qué es enseñanza virtual?

Enseñanza Virtual es el punto de acceso común al conjunto de herramientas para el apoyo a la docencia a través de Internet de la Universidad de Sevilla, poniendo a disposición de toda la comunidad universitaria una plataforma web que integra herramientas útiles para la docencia a través de Internet y que permite complementar a la enseñanza presencial, además de facilitar la educación a distancia. Dicha plataforma, gestionada por el Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC), se complementa con un conjunto de servicios de apoyo pedagógico a la elaboración de contenidos y un plan de formación del profesorado.

Desde Enseñanza Virtual se puede:

- Solicitar la creación de cursos para las asignaturas regladas de primer y segundo ciclo, en las que se imparte docencia, a través de la opción "Asignaturas Regladas".
- Consultar la oferta disponible para cursos de Postgrado y Doctorado, y solicitar el alta de estos cursos a través de la dirección de correo habilitada por el Vicerrectorado de Postgrado y Doctorado "evirtual_postgrado@us.es".
- Realizar la solicitud para cursar una o varias acciones formativas que se ponen en marcha en esta Universidad, a través de la opción "Otras enseñanzas".
- Acceder a un calendario de eventos, en el que podrá visualizar las fechas previstas de inicio y finalización de los cursos así como las fechas de celebración de eventos relacionados con Enseñanza Virtual.
- Solicitar información o aportar sugerencias sobre cualquier aspecto relacionado con la Enseñanza Virtual en la opción "Apoyo Técnico".
- Consultar en la sección de "noticias" y "agenda" la próxima oferta formativa, al profesorado, del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) relacionada con la plataforma de Enseñanza Virtual.

Desde Enseñanza Virtual tendrá acceso a sus cursos empleando su nombre de usuario y clave, así como la posibilidad de consultar la ayuda, solicitar soporte técnico y hacer llegar sugerencias.

Puede dirigir sus consultas o problemas técnicos a través del SOS.

El soporte a la elaboración de contenidos para su distribución en la plataforma se presta desde el Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías (SAV) para el caso de asignaturas regladas de primer y segundo ciclo, y desde el Vicerrectorado de Postgrado y Doctorado para las asignaturas de Postgrado y Doctorado "evirtual_postgrado@us.es".

AYUDA

- Ayuda a Usuarios

FORMACIÓN

Acceso a Cursos

Usuario: alfonsoj

Clave:

APOYO TÉCNICO

- Dudas Frecuentes
- Sugerencias
- Mis Dudas

Gestión

Figura 1. Plataforma administrativa de gestión de Enseñanza Virtual

profesorado durante el curso académico 2006-2007 como complemento a la docencia presencial, habiendo recibido una buena acogida tanto por el profesorado y por el alumnado.

WebCT es un software que permite a las instituciones educativas crear y alojar cursos en internet. Los cursos creados con el software de WebCT pueden servir como cursos en línea completos o como un complemento a los cursos magistrales tradicionales (Añel, 2008, León, 2007).

WebCT comenzó su desarrollo en 1997 de mano de Murria Goldberg, profesor de la Universidad de British Columbia. Inicialmente, sólo pretendió crear una sencilla herramienta para la creación y publicación de cursos, pero su crecimiento ha sido tal que ahora es una de las plataformas más utilizadas a nivel mundial en el ámbito académico.

Una de las ventajas disponible mediante la nueva herramienta de gestión de cursos adoptada, además de las propias de un sistema e-learning, es la sincronización que

se realiza con los sistemas de gestión corporativos académicos de la universidad. De este modo, el profesorado solicita la incorporación de su asignatura y se desliga de la gestión administrativa de sus estudiantes.

En esta plataforma se pueden consultar noticias de eventos, actuaciones técnicas, jornadas, etc., relacionadas con la Enseñanza Virtual (véase Figura 1). El tratamiento de las distintas tipologías de enseñanzas acogidas a este nuevo entorno virtual está diferenciado en base a las necesidades particulares de la organización que se requieren en cada una de ellas. Igualmente, sirve como punto de acceso para todos los usuarios a los cursos y está complementado con una base de datos de conocimiento de preguntas frecuentes, que el administrador del sistema, en base a criterios de repetición de consultas recibidas, elabora para mantener actualizada la información relevante y de interés.

A lo largo del curso académico 2006-2007 podemos comprobar que la necesidad de dotar

	Final curso 06-07	Inicio curso 07-08
Profesorado incorporado	Más de 500 (10%)	Más de 1.100 (24%)
Cursos 1º y 2º ciclo	Más de 500 (10%)	Más de 1.100 (24%)
Enseñanzas de Postgrado	40	148
Alumnado incorporado	30.000 (50%)	41.000 (74%)
Visitantes al mes	15.000, con una ratio de 2.2 accesos por visitante	190.000, con una ratio de 12 accesos por visitante

Tabla 1. Uso de la plataforma virtual WebCT en cursos 06-07 y 07-08

de un entorno virtual al profesorado de la Universidad correlaciona con la demanda real del mismo. Tanto es así que, en el curso 2007-2008 se ha producido un crecimiento exponencial en el uso de la plataforma, tal y como se puede observar en la Tabla 1, tomada de León y otros (2008).

De este modo, podemos asegurar el interés y el avance que el comienzo de esta infraestructura tecnológica de e-learning ha despertado y experimentado a lo largo del curso académico. Como consecuencia de lo anterior, la Universidad de Sevilla ha decidido abordar la ampliación del abanico de proyectos y entornos colaborativos tales como el OpenCourseWare (OCW), que es una iniciativa surgida en el Instituto Tecnológico de Massachussets en 2001 y a la que posteriormente se han sumado numerosas universidades internacionales de prestigio. En este sentido, tenemos publicado el material didáctico correspondiente a la materia de Psicología de los Grupos y de las Organizaciones, impartida en las titulaciones de Psicología, Psicopedagogía y Pedagogía.

1.3. La plataforma WebCT como entorno virtual de formación

Para De Benito y Salinas (2008) un entorno de aprendizaje es aquel espacio organizado con el fin de lograr el aprendizaje. Para que éste tenga lugar requiere de ciertos componentes: función psicopedagógica (actividades de aprendizaje, situaciones de enseñanza, materiales didácticos, recursos tutoriales, etc.), la tecnología apropiada a la misma (selección de herramientas según el modelo psicopedagógico) y el marco organizativo (que incluye la organización espacio-temporal y el contexto organizacional) (Cebrián y Vain, 2008; Salinas, 2004).

Las herramientas y el dispositivo tecnológico supone unos de los pilares fundamentales en la concepción de modelos de enseñanza-aprendizaje flexibles apoyados en las TIC, teniendo en cuenta que no es la tecnología más sofisticada la que garantizará el éxito del aprendizaje en entornos virtuales si no el uso que hagamos del medio tecnológico, es decir, la metodología implementada.

La implementación de entornos de enseñanza-aprendizaje basados en las redes requiere el desarrollo y el soporte de herramientas informáticas adecuadas para llevarlas a cabo. Algunas de ellas son diseñadas específicamente con un objetivo educativo y en otros se emplean servicios o aplicaciones de Internet de uso general (foros, chats, carpetas compartidas, etc.).

Actualmente existen una gran cantidad de herramientas a disposición del profesorado para la creación de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje a través de Internet. Frente a la proliferación de estas herramientas, uno de los problemas a los que nos podemos enfrentar el profesorado universitario sea determinar qué herramientas serán más adecuadas para lograr unos objetivos educativos específicos. Por ello, es fundamental considerar los principios del diseño didáctico que soporta nuestras materias universitarias.

Herramientas en los entornos virtuales de formación: las herramientas de comunicación

Cuando hablamos de herramientas en entorno WebCT, nos estamos refiriendo a los medios que designan las aplicaciones del software que permiten la comunicación a través del ordenador entre los usuarios del sistema por medio de las redes. Son

aplicaciones que facilitan la comunicación interpersonal a nivel individual o en grupo, el acceso, la búsqueda de documentación y la distribución de información. Todas ellas suponen un amplio abanico de opciones y recursos comunicativos que el diseñador debe movilizar para facilitar la consecución de los objetivos planteados al inicio del curso académico. En este sentido, el conocimiento de sus características técnicas y comunicativas, así como de las posibilidades educativas de la plataforma WebCT nos permitirá completar el ciclo formativo de los estudiantes de una manera más eficaz.

Siguiendo las clasificaciones propuestas por De Benito (2000, 2002) de acuerdo con los desarrollos tecnológicos acontecidos en los últimos años, desarrollaremos el análisis de las interacciones comunicativas de los docentes y discentes universitarios para profundizar en las herramientas de comunicación.

Las herramientas de comunicación son aquellas que facilitan las posibles interacciones entre los distintos agentes universitarios (profesorado-alumnado-personal administrativo-institución), configurando así diferentes espacios comunicativos: para la tutoría (individual o

grupal); para la comunicación social (orientada a facilitar canales para la comunicación informal, favorecer la cohesión grupal, animar y motivar la participación de todos los miembros, etc.); de soporte en las diferentes situaciones didácticas; y organizativas (como canal de comunicación entre el estudiante y la institución, tanto de informaciones académicas como institucionales).

La plataforma WebCT presenta varias herramientas de comunicación integradas. Según el criterio de concurrencia en el tiempo se distinguen las *síncronas* o *asíncronas* (Tabla 2).

Dentro de las herramientas de comunicación el correo electrónico es la aplicación más utilizada y extendida. Se emplea sobre todo para la realización de tutorías virtuales. En la experiencia que tenemos de la aplicación WebCT a nuestras asignaturas, el estudiante plantea dudas, cuestiones o comentarios al profesorado sobre temas concretos o aspectos relacionados con la calendarización de actividades, exámenes y forma de ejecutar los mismos. Por otro lado, los profesores proporcionamos retroalimentación a nuestro alumnado de forma individual o en grupo, al igual que

Síncrona	Asíncrona
Chat	Correo electrónico
Mensajería instantánea	Foros
Videoconferencia	Listas de distribución
Audioconferencia	Calendario/agenda
Pizarra compartida	Conferencias electrónicas
Navegación compartida	Grupos de noticias
Presentaciones online	Tablón de anuncios
Clases virtuales	Carpetas compartidas

Tabla 2. Clasificación de herramientas de comunicación (De Benito y Salinas, 2008)

también permite la tutorización entre iguales (García y Troyano, 2009).

En el curso 2006-2007 no se desarrollaron sistemas de conferencia electrónica que permiten una comunicación mediada entre distintos grupos de estudiantes sobre un determinado tema, compartiendo ideas, experiencias, etc. Aunque es empleada como herramienta de apoyo en las tutorías de grupo, la mayor parte del alumnado no tiene el soporte tecnológico necesario en casa para poder desarrollarla.

La conversación electrónica o Chat permite potenciar las interacciones comunicativas y sociales de nuestros estudiantes, en el caso de nuestras materias universitarias no ha sido necesario establecer sesiones de Chat puesto que al adoptar la plataforma WebCT como un complemento de la docencia presencial, las actividades que requerían la interacción comunicativa con el grupo de alumnado se desarrollaban en horas de clases. Con ello conseguimos la rapidez y espontaneidad que la conversación electrónica dota al acto comunicativo en tareas de pequeños grupos como, por ejemplo, los procesos de toma de decisiones, la realización de técnicas grupales, el uso de estrategias de negociación, etc.

Para próximos cursos consideramos relevante el uso de sesiones de Chat como herramienta de comunicación en el trabajo de parejas, previo acuerdo con los grupos de trabajo, como forma de mantener una línea de comunicación alternativa en cualquier momento del desarrollo de la asignatura. Sobre todo, para permitir la solución de problemas emergentes de los estudiantes a distancia.

En relación a las pizarras compartidas, no las hemos llevado a cabo en la plataforma WebCT puesto que sus funciones quedan suplidas con el uso de vías alternativas de comunicación. Del mismo modo, estamos

iniciando el aprendizaje para incluir actividades de videoconferencias en nuestras asignaturas, pues pensamos que puede resultar un elemento motivador para el estudiante, permitiendo una mayor relación con el interlocutor y visualización el contexto de comunicación que se está dando en la distancia.

Finalmente, mediante la plataforma WebCT, hacemos uso frecuente de herramientas de comunicación asincrónica como la agenda o calendario, donde a través del sistema de anuncios, notificamos al alumnado la cronología para la realización de las distintas tareas de la asignatura (entrega de informes de prácticas, lectura de material, estudio de los temas, etc.).

2. Objetivos de investigación.

A tenor del uso realizado hasta ahora de las herramientas de comunicación que ofrece la plataforma WebCT, en el presente trabajo nos planteamos un doble objetivo de investigación.

Por un lado, analizar la aplicación y el consecuente grado de satisfacción con las herramientas de comunicación virtual para el desarrollo de tutorías on-line. Y por otro, delimitar cuál es el perfil de profesor-tutor ideal según la percepción del propio alumnado.

Dichos objetivos responden a la necesidad de completar el proceso de evaluación continua y sumativa del proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado a través de la plataforma WebCT. Para ello, hacemos especial hincapié en las sesiones de tutoría virtual que contempla la guía docente de la asignatura de Psicología de los Grupos y las Organizaciones que sirven de contexto para la realización de este estudio.

3. Método.

Muestra

El cuestionario ha sido completado por 113 estudiantes de un total de 142 que están matriculados en dicho curso académico 2006-2007, con lo cual la muestra resulta altamente significativa para los resultados que se han obtenido, suponiendo el 79,5% del total de la población objeto de estudio. Los estudiantes están matriculados en la asignatura optativa de Psicología de los Grupos y las Organizaciones, estando asignados a un grupo de mañana y de tarde.

Instrumentos

Por un lado, el instrumento diseñado para la recogida de evidencias ha sido un cuestionario que recoge información sobre el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de la titulación de Pedagogía de la Universidad de Sevilla referente al proceso de tutoría on-line desarrollado. Consta de 20 ítems afirmativos cuya respuesta es en base a una escala Likert con cinco opciones de respuestas cuyos valores de frecuencia y satisfacción, de 5 a 1, son “siempre/muy satisfecho”, “bastantes veces/bastante satisfecho”, “a veces/indiferente”, “pocas veces/poco satisfecho” y “nunca/insatisfecho”.

Por otro lado, se ha elaborado un cuestionario de cuatro preguntas abiertas que hace referencia al perfil del tutor virtual. En un análisis cualitativo realizado con el programa Nudist que desarrolla diferentes categorías en base a la frecuencia de uno o varios aspectos relacionados con la tutoría on-line, se ha procedido a obtener un perfil del tutor virtual ideal para el alumnado objeto de estudio. Con dicho cuestionario se recoge información sobre la opinión y valoración del propio sujeto sobre lo que considera que es un tutor virtual

eficaz.

Procedimiento

Los dos cuestionarios elaborados para esta investigación se administraron a través de la plataforma WebCT, garantizando así la confidencialidad y el anonimato de la persona que responde a los mismos. Se recogieron evidencias cuantitativas y cualitativas, que han servido para realizar las descripciones y valoraciones derivadas del proceso de cuestación del alumnado (Rodríguez, 2004). Con los datos recogidos se ha realizado un análisis descriptivo de frecuencias, empleando para ello el programa estadístico SPSS, versión 14, en el caso de los datos cuantitativos; y el NUDIST para la categorización de la información cualitativa aportada por los sujetos en el cuestionario de preguntas abiertas.

Ambos instrumentos fueron administrados al final del primer cuatrimestre, antes de realizar el examen final correspondiente a la asignatura para evitar el sesgo que produce la calificación sobre la satisfacción del estudiante respecto de la asignatura en general, y del proceso de tutorización virtual en particular.

4. Resultados.

Considerando el doble objetivo de investigación propuesto en el presente trabajo, y en relación con el primero sobre la aplicabilidad y satisfacción de los estudiantes con las herramientas de comunicación que ofrece la plataforma WebCT en el proceso de tutoría virtual, podemos afirmar que la mayor parte de los estudiantes (92%) han utilizado alguna herramienta de comunicación on-line (correo electrónico, chat, foro, etc.) como tutoría durante este curso, una media de 3 veces. El motivo más alegado para utilizar estas herramientas ha sido resolver dudas

concretas respecto a los temas de la materia o al examen (81%).

La mayor parte del alumnado piensa que emplear las herramientas de comunicación síncronas y asíncronas como parte de sesiones tutorizadas puede variar su grado de satisfacción incrementándolo (87%), puesto que así aclaran las posibles dudas que puedan tener sobre la materia y tienen una mejor relación con el docente no sólo en tiempo real y simultáneo a través de la plataforma (síncrono) sino también en tiempos distintos (asíncrono) (73%). El 83% de los estudiantes de Pedagogía considera que el simultanear las tutorías presenciales con las no presenciales a través de la plataforma no influye en las tasas de abandono, y en cualquier caso las disminuiría, puesto que al resolver dudas, facilita el estudio y aminora el abandono de la materia.

El alumnado piensa que la mejora del rendimiento académico no se asocia a las tutorías on-line (74%), ya que consideran dicho proceso de tutorización como una ayuda complementaria a la asignatura. Por el contrario, la mayoría de los estudiantes creen que emplear las tutorías virtuales puede mejorar e incrementar sus condiciones para enfrentar los procesos de inserción laboral (92%).

Por lo que respecta al modo en que los estudiantes obtienen información acerca de los horarios de tutoría, el 23% considera que el canal de comunicación más idóneo para contactar con el tutor es el despacho; mientras que el 68% cree que la forma más adecuada para informar de los horarios es a través de la presentación de la asignatura y del tablón del despacho, seguido de la página web (84%).

En gran parte, el estudiante de pedagogía prefiere emplear la tutoría individual on-line mediante correo electrónico (79%), puesto que

no suelen coincidir con otros compañeros en los requerimientos que hacen al profesorado en las tutorías.

Con respecto al segundo objetivo de investigación, referente al perfil del tutor virtual ideal, los estudiantes consideran mayoritariamente que las funciones y roles que el profesorado tutor ha de acometer, deben centrarse en contribuir a mejorar las relaciones entre los diferentes compañeros del curso mediante las herramientas de comunicación colectivas tales como el foro o el chat (69%); a planificar los estudios (98%), a incentivar el uso de servicios y recursos destinados a la formación, así como proporcionar información relevante según las demandas del alumnado de forma pública a través de WebCT (83%).

Asimismo, ante la cuestión: «¿Qué características tendría que tener un tutor virtual para definirlo como ideal?» los estudiantes destacan la ayuda que éste ha de facilitarles, atendiendo a sus necesidades. Para ello es preciso que el tutor se caracterice por tener “inteligencia emocional”, “formación académico-científica”, “paciencia”, “flexibilidad” y “respeto hacia el alumnado”. De estas características se derivan una serie de competencias que el tutor debe asumir, tales como: ser un informador de todo aquello que pueda ser de interés para la formación del estudiante y, a su vez, un observador de la dinámica tutorial con una actitud crítica y constructiva que permita la mejora de la misma.

5. Discusión y conclusiones.

La Universidad de Sevilla, en su evolución hacia el EEES ha abordado un Plan de Renovación de las Metodologías Docentes, pionero a nivel nacional. Uno de los pilares de este plan de acción es la renovación de sus infraestructuras tecnológicas

encaminadas a garantizar la movilidad del estudiante, mejorando su competencia comunicativa, y la Enseñanza Virtual. Dicho proyecto responde a la creciente demanda de la sociedad de la información y de una nueva generación de estudiantes que ha nacido en el seno de un mundo digitalizado.

Aunque las tecnologías nos ofrecen diversas posibilidades de innovar en la docencia universitaria, también llama la atención que la forma de implementar las TIC en el sistema de educación superior a veces no es la más adecuada.

Hemos comprobado como el modelo que sigue la Universidad de Sevilla se fundamenta en trasladar los elementos, estrategias y recursos de las nuevas tecnologías a la forma tradicional de enseñar del profesorado. De hecho, el docente sigue siendo el centro en el proceso de enseñanza-aprendizaje como fuente y transmisor de conocimientos. En este sentido, la TIC que supone la WebCT la hemos utilizado como complemento para el acceso a materiales complementarios de las materias universitarias (Troiano y García, 2009).

Así, consideramos que una de las limitaciones que ofrece la plataforma de enseñanza virtual es que está basada en un modelo de entrega de contenidos y la tutoría electrónica, dificultando en gran medida el desarrollo de estrategias metodológicas innovadoras por parte del profesorado que excedan del uso del correo electrónico de una manera sistemática.

Para fomentar habilidades comunicativas en nuestros estudiantes a través del uso de plataformas virtuales, es preciso configurar modelos de enseñanza centrados en ellos que respondan a sistemas académicos más flexibles, donde, independientemente de la presencialidad o no de la materia, se proporcione al alumnado una gama de

recursos y la posibilidad de tomar decisiones sobre su propio proceso de aprendizaje (Cebrián y Vain, 2008).

Con ello no queremos decir que el desafío de nuestras universidades esté en reconstruir el sistema de clases magistrales, ni en lograr un aprendizaje totalmente independiente vía web. Lo que se trata es de crear un nuevo entorno de aprendizaje que fomente la comunicación entre docente y discente, que conecte el aprendizaje con la experiencia, que potencie el trabajo en grupo y aproveche la cantidad de información y conocimiento que ofrece la plataforma WebCT, dando lugar a comunidades de aprendizaje universitario.

Por otro lado, una de las principales conclusiones que podemos extraer del presente trabajo es que un tutor virtual es competente en la medida en que presente características relacionadas con la disposición de unas ciertas habilidades sociales y de comunicación, dedicación al estudiante y a su preparación como tutor, asunción sincera y comprensiva de los problemas del alumnado, actitud crítica y constructiva en su relación con el alumnado, respeto por los demás, preocupación por la innovación docente, etc. (Rodríguez, 2004).

El estudiante de pedagogía demanda, asimismo, que el tutor virtual universitario se preocupe por su formación integral, mostrando una buena actitud y predisposición ante la tarea formativa como tutor.

El profesor tutor virtual ideal debe asumir, entendemos junto con Álvarez y Lázaro (2002), que el profesorado tiene ante sí nuevos retos en un contexto de Convergencia Europea: el afrontar la diversidad del alumnado universitario, el acompañarle en sus procesos de aprendizaje y facilitarle un desarrollo integral que le prepare para la vida (Long Life

Learning). Esto sólo se puede desarrollar si el profesorado asume la función tutorial como una parte de la función docente e investigadora.

Para afrontar tales competencias es conveniente que el profesorado-tutor posea las siguientes características:

- Una clara preocupación por innovación docente (docencia on-line).

- Firme compromiso para asumir la función tutorial presencial y no presencial.

- Disposición de unas ciertas habilidades sociales y de comunicación síncronas y asíncronas.

- Dedicación al alumnado y a su preparación como tutor virtual.

- Asunción sincera y comprensiva de los problemas de los estudiantes.

- Actitud crítica y constructiva en su relación con el alumnado y con la institución.

- Predisposición para trabajar en equipo con el resto de tutores.

- Cualidades de liderazgo democrático.

La función de la tutoría, por tanto, es velar para que la experiencia universitaria contribuya a la formación global de los estudiantes y que les prepare para su integración en la profesión. Los ámbitos de coordinación académica y psicopedagógica de los centros universitarios son los núcleos clave de la toma de decisiones para la mejora progresiva del plan de estudios y de su desarrollo en el aula. El profesorado-tutor deberá participar activamente para facilitar la toma de acuerdos entre el profesorado en cuestiones relevantes de la propuesta de formación de calidad del alumnado.

En el centro universitario los tutores han de fomentar la participación del alumnado en las diversas instancias (incluyendo la virtual), en la toma de decisiones sobre itinerarios académicos adecuados para el cumplimiento

de las expectativas profesionales y personales del alumnado y en el desarrollo de proyectos de futuro, como son el establecimiento de salidas profesionales y de propuestas de formación continuada.

De la misma manera, han de velar para que se dé una cultura de centro, que caracterice las relaciones y las formas de vida de todos los que forman parte del mismo, coherente con los principios y valores de la institución universitaria. He aquí el esfuerzo realizado por la Universidad de Sevilla en dotar de una plataforma on-line que posibilite otras formas de tutorizar a los estudiantes.

En síntesis, las aportaciones de la tutoría para hacer efectivo un proyecto de formación profesionalizador, han de incidir en diferentes niveles y ámbitos de la institución: desde el más global del centro, al de las estructuras de coordinación del profesorado, para llegar al del aula (plataforma WebCT) y, finalmente, al personal de cada estudiante. Se trata de participar, desde su función específica de tutoría, en la toma de decisiones colectivas del profesorado para ajustar cada vez más la propuesta de formación a los objetivos educativos planteados.

6. Referencias bibliográficas.

Álvarez, V. y Lázaro, Á. (Coords.) (2002). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Aljibe.

Añel, M.E. (2008). Formación on-line en la Universidad. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 33, 155-163.

Cabero, J. (2006). «Bases pedagógicas del e-learning». *Revista de Universidad y Sociedad el Conocimiento (RUSC)* [artículo en línea]. Vol. 3, n.º 1. UOC. [Fecha de consulta: 25/02/10]. <<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>>

Cebrián, M. y Vain, P.D. (2008). Una mirada acerca del rol docente universitario desde las prácticas de enseñanza en entornos no presenciales. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 32, 117-129.

León de Mora, C. y otros (2007). *Planificación, diseño de cursos y docencia a través de Internet con WebCT CE6*. Sevilla: Secretariado de Publicaciones Universidad de Sevilla.

León de Mora, C. y otros (2008). La Enseñanza Virtual en la Universidad de Sevilla. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 32, 7-20.

De Benito, B. (2000). Herramientas web para entornos de enseñanza-aprendizaje. En J. Cabero, F. Martínez y J. Salinas (Coords.): *Medios Audiovisuales y Nuevas Tecnologías para la Formación en el s XXI*. Diego Marín, Murcia, pp. 209-222.

De Benito, B. y Salinas, J. (2002). Webtools: aplicaciones para sistemas virtuales de formación. En J.I. Aguaded y J. Cabero (Dtores.): *Educación en red. Internet como recurso para la educación*. Málaga: Ediciones Aljibe.

De Benito, B. y Salinas, J. (2008). Los entornos tecnológicos en la Universidad. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. 32, 83-101.

García, A.J. y Troyano, Y. (2009). El Espacio Europeo de Educación Superior y la figura del profesor tutor en la Universidad. *Red-U: Revista de Docencia Universitaria*, 3, 1-10.

Pérez, M. y Pérez, R. (2007). Las tutorías electrónicas en el horizonte de la formación virtual: un ejemplo desde la Filología Inglesa. *RED. Revista de Educación a Distancia*.

Purroy, P., Jorba, L., Ribas, C. y Tarrío, A. (2009). Experiencia de tutorización individual en la matemática empresarial utilizando la red. *Revista d'Innovació Docent Universitària*

[Online], Vol. 1, pp. 27-35. <http://www.raco.cat/index.php/RIDU/article/view/10.1344-105.000000287/0> [Consulta: 04-03-10].

Roberts, T., Romm, C. y Jones, D. (2000). *Current practice in web-based delivery of IT courses*. APWEB2000.

Rodríguez, S. (Coord.) (2004). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Barcelona. Octaedro: ICE-UB.

Salinas, J. (2004). Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Bordón*, 56, 3-4.

Troyano, Y. y García, A.J. (2009). Expectativas del alumnado sobre el profesor tutor en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *Red-U: Revista de Docencia Universitaria*, 3, 1-8.

Fecha de recepción 26-6-09

Fecha de revisión: 4-02-10

Fecha de aceptación : 08-03-10

Fecha de publicación: 01-07-10