



## LA TUTORÍA EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA Y LA CONTRIBUCIÓN DE LAS TIC PARA SU MEJORA

*[Tutoring in Higher Education and the contribution of the ICT for its  
improvement]*

por

[Article record](#)

[About authors](#)

[HTML format](#)

García-Valcárcel, Ana ([anagv@usal.es](mailto:anagv@usal.es))

[Ficha del artículo](#)

[Sobre los autores](#)

[Formato HTML](#)

### Abstract

University professors exchange opinions on tutorship in a virtual seminar developed at the University of Salamanca (March of 2007) in the context of the investigational project TICDUS. This study was subsidized by the Ministry of Education and Science and performed by GITE-USAL (Group of Investigation-innovation of Educational Technology of the Salamanca University). The contributions of the Information and Communication Technologies are analyzed to improve the didactic processes related to the methodological change proposed by the European Program of Higher Education. The tutorship is considered a basic strategy for the students' guidance, individualization and pursuit of learning in any pedagogic model. Yet this is even more apparent when we attempt methodologies that give the students more autonomy, as with the credits of the ECTS and the ICTs. These are appreciated as important and valuable resources to achieve the proposed ends. The good practices conflict with the difficulties of time, space, number of students, recognition of educational activity, etc. These indicate that the professors are factors of the current situation and can stand in the way of a true change towards greater learning and an increase in didactic efficacy.

### Keywords

Individualized instruction, Tutoring, Training courses, Professional training.

### Resumen

Los profesores universitarios intercambian opiniones sobre la tutoría en un seminario virtual desarrollado en la Universidad de Salamanca (marzo de 2007) en el marco del proyecto de investigación TICDUS, subvencionado por el Ministerio de Educación y Ciencia, en el que está trabajando el grupo GITE-USAL (Grupo de Investigación-Innovación de Tecnología Educativa de la Universidad de Salamanca). Se analizan las aportaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar los procesos didácticos relacionados con el cambio metodológico que propugna el Espacio Europeo de Educación Superior. La tutoría es considerada una estrategia básica para la orientación, la individualización y el seguimiento del aprendizaje de los estudiantes en cualquier modelo pedagógico pero aún más cuando se proponen metodologías que dan mayor autonomía a los alumnos, como es el caso de los créditos ECTS y las TIC son valoradas como importantes y valiosos recursos para conseguir los fines propuestos. Las buenas prácticas se contraponen con las dificultades de tiempo, espacios, número de alumnos, reconocimiento de la actividad docente, etc. que señalan los profesores como características de la situación actual y que pueden hacer inviable, en muchos casos, un verdadero cambio que se dirija hacia un mayor aprendizaje y un aumento de la eficacia didáctica.

### Descriptores

Enseñanza individualizada, Tutoría, Curso de formación, Formación profesional superior.

### Introducción

En el modelo pedagógico que se propugna en el Espacio Europeo de Educación Superior sería primordial preparar para aprender de forma autónoma, estimular el interés por saber más y por tener curiosidad por lo verdadero, aprender a valorar de forma crítica la realidad, tener un

pensamiento reflexivo. El objetivo debe ser aprender a aprender, ya que en el contexto laboral se ansían trabajadores con capacidad de innovación, de resolución de problemas y capaces de aprender en el lugar de trabajo (Huerta, Pérez y Castellanos, 2000; Nuñez Velázquez, 2002; Urosa, 2004; Villa, 2004).

Para ello el sistema educativo debe ir transfiriendo progresivamente la responsabilidad y control del aprendizaje de los profesores a los aprendices, para llegar a ser capaces de construir su propio aprendizaje. Esto significa ser capaces de establecer metas claras y adecuadas al contexto, planificar ordenadamente las acciones que conduzcan a la meta y evaluar en qué medida se aproxima el sujeto a dicha meta para poder corregir el rumbo en caso de que se produzcan desviaciones (Méndez, 2005; Medina Rubio, 2005).

### ¿Cómo debemos enseñar? El papel de la tutoría

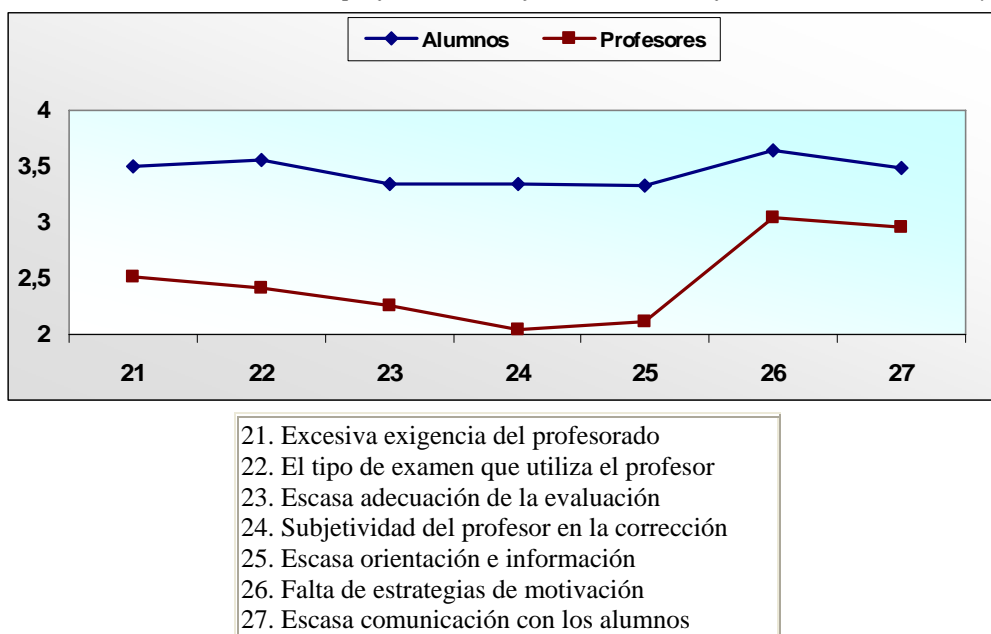
La transmisión verbal de contenidos por parte del profesor no puede ser el método exclusivo de enseñanza. La posibilidad de disponer de una gran cantidad de información elimina las limitaciones espacio-temporales. Se trata de seleccionar o diseñar las actividades adecuadas para facilitar la adquisición del conocimiento por parte del alumno y que posibiliten la práctica y desarrollo de las competencias profesionales especificadas en el programa. Además del

aula tradicional, tendrán importancia otros espacios como bibliotecas, salas de estudio, seminarios, aulas de informática y multimedia, laboratorios, etc.

El estudiante ha de disponer de tiempo no sólo para buscar información, sino para pensar sobre ella y asimilarla. Tendrá que desarrollar las capacidades de liderazgo, de toma de decisiones, resolución de problemas, actitud crítica, habilidades interpersonales y sociales, trabajo autónomo,... (Monereo y Pozo, 2003, Zabalza, 2004; Martínez y Esteban, 2005).

El profesor requerirá poner en funcionamiento sus propias competencias profesionales como profesor, como organizador y planificador, como tutor, orientador de los alumnos, guía del proceso, líder de su grupo de alumnos, motivador y coordinador de actividades,... Las conclusiones de algunas investigaciones (Tejedor y García-Valcárcel, 2007) sobre estos temas pone de manifiesto que los profesores reconocen sus carencias en estrategias de motivación y comunicación con los alumnos, como puede apreciarse en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Incidencia de las variables del profesor en el bajo rendimiento (diferencias entre alumnos y profesores)



Los profesores sabemos que la motivación con que alumnos afrontan las actividades académicas dentro y fuera del aula es uno de los

determinantes más importantes del aprendizaje. Si un alumno está motivado se pone antes a la tarea, se concentra más en lo que hace, persiste

más en la búsqueda de solución a los problemas con que se encuentra, y dedica más tiempo y esfuerzo en general que aquél que carece de la motivación adecuada. Éste último, bien porque no le interesa lo que ha de estudiar, bien porque no cree que sus esfuerzos le vayan a llevar a ninguna parte, tarda en ponerse a trabajar, se concentra menos, estudia de modo más superficial -con peores estrategias-, con menos frecuencia y con menor intensidad, y tiende a persistir menos en sus esfuerzos por superar las dificultades con que se encuentra (Alonso Tapia, 2001). El papel de la tutoría puede encontrarse en este sentido, como una fuente de motivación para los alumnos.

Uno de los factores que los alumnos consideran que más influye en la motivación por aprender y en el uso de las estrategias adecuadas es el grado y tipo de ayuda y retroalimentación que reciben del profesor dentro y fuera de clase. La ayuda puede adoptar diversas formas: responder a preguntas, aclarar dificultades, crear condiciones de trabajo que obliguen a trabajar día a día dedicando tiempo a la tarea al tiempo que no se deja al alumno sólo ante las dificultades que puede encontrar, etc. Lo importante es que el alumno, aunque tenga que trabajar mucho, experimente que el profesor está dispuesto a dedicarle el tiempo que necesita, aunque de hecho en algún caso no llegue a él.

Una característica del trabajo en la universidad es la relativa frecuencia con que los alumnos han de hacer trabajos de tipo práctico -prácticas de laboratorio, trabajos de campo, pequeñas investigaciones, etc.-. Al asignar estos trabajos, los profesores podemos dar la opción de elegir entre varios tipos de trabajos; podemos plantear su realización en grupo para facilitar la complementariedad de esfuerzos y capacidades y podemos acompañar la propuesta de trabajo de un guión más o menos específico que evite que los alumnos se queden atascados durante la realización de aquél. Los trabajos prácticos, especialmente si se realizan en las condiciones señaladas, favorecen el aprendizaje, por lo que cabe esperar que su propuesta

sea percibida por los alumnos como positivamente motivadora (Alonso Tapia, 2001). Pero este proceso de aprendizaje necesita un seguimiento y apoyo, esa será una función básica de la tutoría.

La tarea del profesor en la nueva cultura del aprendizaje consiste en supervisar las experiencias de aprendizaje (Tejedor, 2005). El profesor deberá diseñar actividades y recursos educativos, diagnosticar los problemas de sus alumnos para poder orientarlos, guiar y apoyar tanto a alumnos individuales como a grupos, motivar y alentar la implicación de los alumnos, etc. En definitiva, acompañarles en sus tareas académicas para que puedan conseguir el éxito. No debemos olvidar que si al profesor le va a costar asumir este modelo, a los alumnos también.

La acción tutorial supone el establecimiento de comunicación entre docentes y estudiantes, sobre cuestiones referidas a la conformación del dominio científico y al establecimiento de actitudes favorables hacia la búsqueda y placer del conocimiento científico. Esta función supone guiar los aprendizajes de los alumnos para el logro de los dominios previstos en el currículo y a la vez comprender las causas que provocan las dificultades de aprendizaje (University Teaching Development Centre, 2007).

Los principios didácticos básicos que deberían contemplarse en la tutoría son: preparar al sujeto para el aprendizaje autónomo pero acompañado, dar más importancia al manejo de herramientas de aprendizaje que a la acumulación de conocimientos, equilibrio de la relación exigencias-apoyo para el aprendizaje, disponibilidad de materiales didácticos que guíen el trabajo discente y hacer visible al alumno: su tiempo-esfuerzo, sus herramientas de aprendizaje, sus circunstancias y su responsabilidad.

Las funciones básicas que se han asignado a los tutores en el ámbito universitario pueden resumirse en las siguientes:

- 1) Romper el anonimato
- 2) Informar sobre la institución y los estudios

- 3) Orientar, aclarar aspectos curriculares (materias, estilo de trabajo...) y atender cuestiones personales (desánimo, confusión sobre la carrera..)
- 4) Apoyar en momentos especiales (principio de curso, fin de carrera, practicum...)
- 5) Actuar como referente
- 6) Seguimiento y control

Por último, señalar que las expectativas que tienen los estudiantes ante la figura del tutor, según algunos trabajos realizados (Lázaro, 2004), destacan como cualidades personales del tutor la “afectividad” (46%), seguida de “autoridad-serenidad” (15%), “justicia” (13%) y “respeto” (12%). Esto implica que el profesor no sólo ha de poseer competencias científicas, investigadoras y didácticas, sino también competencias en comunicación y relación empática. Esto último difícil de tener en cuenta en la selección del profesorado y hasta ahora poco apreciado en la formación de los docentes.

## Método

El Grupo de Investigación GITE-USAL está desarrollando el proyecto TICDUS (Integración de las TIC como herramientas docentes en la universidad dentro del marco europeo: diseño y desarrollo de una propuesta formativa), subvencionado por el Ministerio de Educación y Ciencia (SEJ2005-04884/EDUC), en el cual se están analizando los usos, las competencias y las necesidades formativas de los docentes universitarios para la integración de las TIC en la práctica educativa, así como sus actitudes, a través de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y escalas de actitudes. En base a la información obtenida se han desarrollado actividades formativas a lo largo del curso 2006-07. En concreto, este artículo recoge los resultados de una de las actividades formativas sobre el tema de la tutoría.

La estrategia de formación se ha concretado en la organización de un Seminario presencial con objeto de compartir experiencias sobre las posibilidades de las TIC en las distintas materias y áreas de conocimiento por parte de profesores de nuestra universidad y a continuación

se ha desarrollado un Seminario en línea durante el mes de marzo a través de la plataforma Moodle, en el que han participado 79 profesores universitarios. El seminario virtual se ha desarrollado en base al análisis de una serie de guías didácticas sobre distintas temáticas de interés relacionadas con las TIC (tutoría, evaluación, uso de plataformas y pizarras digitales, metodología de trabajo por proyectos), preparadas por los investigadores en las cuales se presentaban conceptos básicos sobre la temática, el desarrollo de un caso y cuestiones para el debate. Una vez utilizada la guía sobre cada uno de los temas se pedía a los profesores que destacaran los aspectos positivos y negativos que encontraban en la misma de forma abierta, a través de un foro de discusión. A continuación se establecía el debate virtual sobre el tema en cuestión, en los cuales los profesores interesados han participado activamente, compartiendo opiniones y experiencias sobre las temáticas tratadas en función de su práctica profesional.

En conjunto el modelo formativo ha sido valorado muy positivamente por los profesores universitarios que expresan su satisfacción y agradecimiento por la posibilidad que se les ha ofrecido de trabajar como alumnos (“desde el otro lado”) en una plataforma virtual que les ha permitido iniciarse en su uso, “perderle el miedo”, descubrir sus posibilidades, aprender cómo utilizar las TIC en la docencia y descubrir cómo hay muchos compañeros que están llevando a cabo iniciativas de interés que desconocían y apuntan la necesidad de este tipo de actividades promovidas a nivel institucional.

La evaluación se ha llevado a cabo a través de un cuestionario presentado en la plataforma y un foro dedicado a la evaluación del seminario para recoger todas las cuestiones que los profesores de forma abierta pudieran sugerir. Las categorías sobre las que se establecen los indicadores de evaluación son:

- Relevancia
- Favorecedor del pensamiento reflexivo
- Interactividad
- Apoyo del tutor



- Apoyo de compañeros
- Interpretación de los mensajes

En este artículo haremos referencia a las aportaciones de los profesores universitarios sobre el tema de la tutoría y su necesaria adaptación en el marco de las nuevas metodologías que se asocian el Espacio Europeo de Educación Superior.

La temática se aborda siguiendo las cuestiones planteadas en los foros que fueron surgiendo a raíz de la discusión del grupo de profesores y que son las siguientes:

- ¿Es necesaria la orientación individual a todos los alumnos?
- ¿Deben ser obligatorias las tutorías?
- ¿Es adecuado "rendir cuentas" de aprendizaje a través de entrevistas grupales?
- ¿Qué características personales debería tener un buen tutor?
- ¿Qué utilidad tiene el correo electrónico en la acción tutorial?
- ¿Qué aporta un foro de dudas y comentarios a través de una plataforma virtual a alumnos y profesores?
- ¿Se quedará la tutoría en "agua de borrajas"?

## Resultados y discusión

En este caso hemos optado por presentar unidos ambos apartados para que se pueda vincular mejor las respuestas dadas con las implicaciones de las mismas.

### 1) ¿Es necesaria la orientación individual a todos los alumnos?

Los profesores ven totalmente necesaria la orientación individual a los alumnos como una medida para potenciar el aprendizaje, aludiendo a las dimensiones de orientación sobre estrategias de estudio y realización de trabajos, supervisión del aprendizaje, resolución de dudas. Pero esta atención exige una gran cantidad de tiempo y sólo se puede dispensar bajo unas determinadas condiciones, especialmente referidas al número de alumnos (grupos reducidos). Lo que podrá exigir el trabajo en colaboración

de distintos profesores que comparten grupos de clase. Además de la atención individual se defiende la necesidad de hacer una tutoría grupal, fundamentalmente cuando se establecen tareas de trabajo en grupo.

A continuación se exponen de forma resumida las principales ideas que los profesores han expresado en los foros de discusión.

#### Razones:

- La tutoría personalizada es considerada básica en la orientación del aprendizaje y en el correcto seguimiento. En un proceso de aprendizaje innovador, la tutoría en sus vertientes individual y colectiva, debe jugar un papel fundamental, pues de otro modo no podríamos guiar el desarrollo de las actividades, ni supervisar el aprendizaje, ni orientar adecuadamente al alumnado.
- Los alumnos llegan con niveles de formación muy diferentes, lo cual influye en el aprendizaje de las materias. A esto hay que añadir que algunos alumnos poseen hábitos de trabajo y estrategias de estudio no muy favorables para el aprendizaje (algunos alumnos solo recurren a la memorización).
- La tutoría individual es necesaria para todo el alumnado. En algunos casos se puede programar la obligación de hacer, por ejemplo, una por trimestre como mínimo para cada estudiante, en otros casos es mejor que la tutoría individual se haga a demanda, es decir, cuando cada estudiante lo solicite.
- Es la mejor manera para el alumno de resolver dudas, plantear nuevas cuestiones y buscar alternativas en el proceso de aprendizaje que sea.
- En una enseñanza que requiere del alumno la realización de trabajos científicos y que promueve la investigación y la discusión, la orientación individual a través de la tutoría será obligatoria.
- Tiene sentido cuando se trata de resolver problemas de aprendizaje o situaciones personales, puesto que permite una relación más directa con el alumno y una profundización en el problema que se trata de resolver.

- Con carácter general, la necesidad de una orientación individual es directamente proporcional al contenido práctico, aplicado, profesional... de la asignatura.

Condiciones:

- Para que funcione el sistema de orientación hay que inculcarlo desde los primeros cursos.
- Es un trabajo que exige mucho tiempo al profesor, por lo que este sistema sólo es factible en clases no numerosas. La tutoría bien hecha, bien planificada y correctamente atendida, lleva muchas horas. Por lo tanto, la limitación de los alumnos por profesor es una cuestión básica si se quiere hacer bien.
- Es prácticamente imposible llevar a cabo tutorías individuales que sean provechosas para el aprendizaje del alumno en grupos que superen los 20 o 25 alumnos, y partiendo de la premisa de que solo tengas a tu cargo un grupo.
- La actividad docente en la universidad está bastante infravalorada con respecto a la investigación y la producción científica, para la promoción del profesorado.
- La tutoría en línea es muy interesante para que los alumnos avancen en algún trabajo pero tienen que estar muy motivados y ser muy sistemáticos.
- Deberíamos tener claras cuestiones muy básicas: ¿cuántos alumnos podemos de verdad tutorizar? ¿y de cuántas asignaturas? ¿y si hay que repartir el trabajo de una misma asignatura, por ejemplo, que tiene 155 alumnos, entre distintos profesores, cómo vamos a hacer el trabajo? ¿Y cómo vamos a establecer el criterio para evaluar bien la nueva actividad?
- Implica la necesidad de aprender a trabajar en equipo por parte de los propios profesores en nuestras actividades docentes. Todo un cambio de mentalidad.
- El espacio europeo se centra en el aprendizaje medido desde el estudiante, pero ¿dónde se computa el tiempo que el profesor debe emplear para que cada estudiante complete todos sus créditos ECTS?

Tutoría individual vs. Colectiva

- Hay quien se decanta claramente por la asignación individual de tareas, sobre todo cuando se trata de la elaboración de un trabajo o informe de cierta envergadura. “En el grupo, y esto no es ninguna novedad, siempre hay uno ó dos líderes y otros que van a remolque. Es cierto que tiene dimensiones positivas, pero no superan a las que ofrece el trabajo individual: asunción de más responsabilidad, necesidad de una organización del tiempo más precisa y rigurosa, mayor amplitud de los conocimientos adquiridos y la posibilidad, para el profesor, de dirigirse a cada estudiante de forma más directa y acorde con sus especificidades personales. Es más, ellos mismos buscan ayuda en sus compañeros cuando lo necesitan. Se puede decir que actúan como personas más responsables y construyen puentes con sus compañeros cuando lo entienden pertinente”.
- Otros piensan que si se opta por el sistema de tutoría individual, se corre el peligro de "aislar" al alumno de sus compañeros al derivarse la docencia hacia una relación muy individual?. Son más partidarios del trabajo en grupo, porque les ayuda a relacionarse, trabajar en equipo, proponer y escuchar, etc.
- Cuando la actividad que se propone es grupal, son más efectivas y enriquecedoras las tutorías a un grupo pequeño o los seminarios que las individuales. Es cansado y poco eficiente ir repitiendo lo mismo individualmente a cada alumno cuando se puede hacer de forma colectiva.

## 2) ¿Deben ser obligatorias las tutorías?

El profesorado se expresa a favor de tutorías obligatorias que han de ser programadas por el profesor, con el fin de dar orientaciones sobre las tareas individuales o grupales que los alumnos deben desarrollar y también con una finalidad de seguimiento, resolución de dudas y problemas y valoración de resultados de aprendizaje. Lo que exige un cambio de mentalidad en profesores y alumnos.

Las ideas expresadas por los profesores a lo largo del seminario se pueden resumir en las siguientes:

- Es importante establecer un modelo de tutoría que implique al alumno, un modelo de obligatoriedad que haga ver al alumno que la tutoría forma parte de la actividad completa del curso, establecer un calendario o una agenda que incluya las tutorías además de los exámenes y otras actividades. Eso estimularía y reforzaría la responsabilidad del alumno en la construcción de su aprendizaje.
- Los profesores programan las tutorías para desarrollar diversas tareas, por ejemplo, “la primera sesión les llevo un guión del trabajo y les planteo una serie de tareas que tienen que hacer para la sesión siguiente. Posteriormente en las siguientes reuniones trabajamos sobre las tareas y les planteo otras para ir avanzando en el tema”.
- “Obligando a los alumnos a asistir a las tutorías, he podido orientarlos en cuestiones tan elementales como indicar como han de buscar en la biblioteca los libros hasta orientarlos acerca de como elaborar un resumen o que debe contener una introducción, o la diferencia entre valoraciones personales y conclusiones de un trabajo... Luego en cuestiones de fondo he establecido que cada grupo (de tres personas) debe asistir a lo menos a dos tutorías. En la primera han planteado dudas. En la segunda han demostrado el logro de aprendizaje, discutiendo, analizando y exponiendo tanto los contenidos como el alcance del trabajo”.
- Algunos alumnos han reconocido la utilidad de las tutorías, aunque también han expuesto las limitaciones de tiempo.
- La obligatoriedad de las tutorías se debe exigir hasta que los alumnos lleguen a asumir que deben trabajar de cara a su perfil profesional y no solo para aprobar materias. Es decir, que ellos lleguen a asumir que es necesario cambiar de modelo y de actitud.
- “Además del problema del tiempo largamente comentado, tendremos que cambiar la mentalidad de alumnos y profesores para que las tutorías individualizadas en forma de entrevista personal se vean como imprescindibles”.
- “Se debe intentar convencer a los alumnos que el profesor estará ahí para apoyarles ante

cualquier duda que se les plantee cuando ellos están estudiando, haciendo su trabajo etc., entonces deben acostumbrarse a ir anotando sus dudas para ir después a resolverlas con el profesor, porque si se atascan en un sitio y no lo solucionan eso puede ir aumentando”.

### 3) ¿Es adecuado "rendir cuentas" de aprendizaje a través de entrevistas grupales?

La mayoría de los profesores son partidarios de utilizar entrevistas grupales en las que los alumnos exponen los trabajos realizados al resto de la clase y son valorados públicamente, considerando que esta actividad tiene un alto componente formativo y que no tiene por qué significar “pasar un mal rato ni machacar a nadie” siempre que las valoraciones se hagan con respeto y con el objetivo último del aprendizaje.

A continuación se recogen las aportaciones más relevantes que han realizado los profesores en el seminario.

- En la entrevista grupal con alumnos se pueden producir distorsiones para dar cuentas del aprendizaje conseguido, debido a la presencia del profesor.
- Los estudiantes tienen que aprender a presentar un trabajo en grupo (saber expresarse...) y la entrevista grupal sería un primer paso en este sentido.
- La evaluación grupal nos permite tener una información muy valiosa que luego sirva como criterio evaluador.
- La exposición pública de los trabajos realizados por los alumnos es una experiencia positiva, pero el profesor debe haber corregido previamente las deficiencias de los trabajos con el fin de “no machacarlos públicamente”.
- Rendir cuentas en grupo da más apuro pero tiene aspectos muy positivos, convirtiéndose en un instrumento de aprendizaje muy válido cuando se trabaja en equipo y se quieren corregir errores individuales y colectivos con la ayuda de los propios estudiantes.
- Son un buen método cuando los alumnos tienen que desarrollar un trabajo, ya que permite ver el proceso de aprendizaje y corregir los errores.

- Se utilizan técnicas de evaluación en grupo para analizar los trabajos y los alumnos responden bien cuando se hace con respeto. La aceptación de las críticas en público es parte del aprendizaje de cara al desarrollo profesional.
- Se le da un gran valor a la entrevista grupal en que se exponen trabajos realizados en grupo porque no sólo aprenden cuestiones conceptuales sino también formas de hacer: presentación, exposición, lenguaje, capacidad de observación, juicio crítico, etc.
- El peso en la calificación final dependerá de las particularidades de cada asignatura.

#### 4) ¿Qué características personales debería tener un buen tutor?

Todos los profesores, por el hecho de serlo, asumimos que tenemos que realizar tutoría, acompañar a los alumnos en su aprendizaje, orientarles y asesorarles para reforzar su aprendizaje, etc. Pero ¿qué características debe mostrar un buen tutor para establecer una buena relación educativa? Según los estudios realizados, los estudiantes valoran a los profesores que son accesibles, cercanos, amables, respetuosos.

- Los profesores confirman estas apreciaciones pero además sugieren la importancia del conocimiento de la materia y la eficacia, como se puede ver en el resumen de sus aportaciones que se presenta a continuación.
- El tutor debe saber manejar el encuentro personal desde el punto de vista "afectivo". ¿Qué significa "mantener la distancia"? La transferencia afectiva es un hecho en cualquier relación (aunque tenga un carácter profesional). Su manejo es importante.
- El tutor debe tener cualidades de comunicación: amabilidad, comprensión y respeto por los alumnos. Se propone crear talleres para practicar este tipo de actitudes.
- La capacidad comunicativa y el gusto por la docencia son instrumentos necesarios, pero por sí mismos no sirven para nada si no hay sustancia que comunicar. Para ser buen profesor lo primero es conocer a fondo la materia.
- Los conocimientos están más vigilados - comisiones de contratación que evalúan cu-

rículos-, a la hora de contratar al profesor y deberían garantizar que, en un plazo razonable, cualquier contratado sea altamente competente en las materias que imparte. Por el contrario, no hay ninguna prueba o entrevista alguna para garantizar que seremos buenos comunicadores, afectivos y solidarios en la relación tutorial con nuestros alumnos y alumnas.

- Un buen tutor debe ser cercano al alumno, pero debe de ser también eficiente. El alumno debe ver en su tutor a aquella persona que le puede ayudar.
- El tutor debe planificar las tutorías.
- Tan importantes como las cualidades personales del tutor lo son las de los alumnos que desean participar en las tutorías, en algunos casos muy motivados y con un alto nivel de autoexigencia. Eso mismo esperan de su tutor.

#### 5) ¿Qué utilidad tiene el correo electrónico en la acción tutorial?

Los profesores coinciden en señalar el correo electrónico como una herramienta de comunicación con los alumnos imprescindible en estos momentos, un recurso que facilita la interacción profesor-alumnos y agiliza el contacto, que cumple funciones básicas de tutoría y atención al alumnado de una forma más flexible, aunque también se señalan las condiciones de su uso (por parte del profesor) y sus limitaciones respecto a la tutoría presencial. Por último, se ponen de manifiesto las ventajas de los foros en plataformas con respecto al correo.

Exponemos las principales ideas y opiniones manifestadas por los docentes que han participado en la actividad formativa.

Posibilidades:

- El correo electrónico es una eficaz herramienta para la comunicación con los alumnos, tanto para resolver dudas puntuales como para indicar directrices para profundizar en un tema, revisar borradores de trabajos, etc.
- Resulta muy útil cuando se imparte docencia en varios campus y en situaciones en que es más difícil localizar al profesor.



- Es útil que hay constancia escrita de la información que se comunica a los alumnos.
- Es una herramienta de comunicación imprescindible que permite ver al profesor como una figura mucho más accesible.
- Permite tener un lugar de encuentro más allá del horario oficial de tutorías presenciales.
- Para los alumnos es un sistema más sencillo y rápido, es bueno poder lanzar sus dudas inmediatamente.
- Es la forma de poder atender a los alumnos que no pueden asistir a las tutorías en el horario establecido.
- Lo importante es estar localizable (email, Messenger, móvil) para que los alumnos no pierdan el tiempo buscando al profesor.
- Sirve para romper el hielo profesor-alumno y una vez superada esa barrera es más fácil decidirse a utilizar la tutoría presencial.

#### Limitaciones:

- El correo electrónico es muy práctico para resolver dudas puntuales y en casos donde los alumnos tienen dificultades para asistir a las horas de tutorías (por trabajo, vivan fuera, etc.), pero aún así es algo complementario a las tutorías presenciales, hay información que sólo te la da el "cara a cara".
- Los alumnos valoran más el contacto personal, ese rol afectivo del tutor se diluye entre bits. Los alumnos prefieren la tutoría presencial, incluso para aquellos que trabajan. La mayoría de los alumnos, esta herramienta, aunque la utilicen de forma habitual, no la consideran tan viable, fiable y rigurosa como la tutorización presencial.
- Es necesario establecer los límites de lo que se acepta por este medio, en relación a trabajos, solicitud de explicaciones dadas en clase, etc.
- Los alumnos no pueden pretender que el profesor esté conectado siempre al ordenador, es necesario indicar a los alumnos nuestros horarios de atención al alumnado, respetando fines de semana, vacaciones, etc.
- Al profesor le supone un tiempo extra a invertir.

- Se puede complementar con otros medios más dinámicos y sincrónicos como Messenger o Skype, que permiten una retroacción más rápida.
- Muchos profesores se decantan por el uso de foros en plataformas más que por el correo electrónico, considerándolo más útil para resolver dudas.

#### 6) ¿Qué aporta un foro de dudas y comentarios a través de una plataforma virtual a alumnos y profesores?

Los profesores que usan foros de dudas y comentarios en plataformas virtuales destacan la gran utilidad de este recurso, que les permite ahorrar tiempo y esfuerzo a la hora de responder las cuestiones de los estudiantes y al tiempo facilitan el conocimiento compartido por parte de los estudiantes.

A continuación se presentan las principales aportaciones para profesores y alumnos que se han señalado en los foros de discusión.

#### Aportaciones a los alumnos:

- Los alumnos pueden resolver dudas planteadas por ellos mismos o por otros compañeros. Las dudas que plantea un alumno pueden ser vistas por el resto, por lo que tanto las preguntas como las respuestas pueden ser de utilidad general.
- Resuelven dudas a estudiantes que por su timidez nunca hubieran preguntado.
- Pueden preguntar cuestiones puntuales que les van surgiendo durante la realización de los trabajos que deben realizar.
- No sólo se formulan preguntas, también los estudiantes comparten información que han encontrado y que puede ser útil a sus compañeros.
- Ayuda a la construcción del conocimiento compartido.
- Las respuestas también son útiles para los alumnos que se van a incorporar a la materia en el futuro, lo que les permite ir con más conocimiento a las clases.

#### Aportaciones al profesor:

- Aumentan las preguntas que llegan al profesor.
- Ahorro de tiempo, al poder contestar a más de uno a la vez, evitando repetir lo mismo a los distintos estudiantes.
- Simplifica la tarea del profesor. El profesor puede organizar mejor su tiempo dedicado a la docencia en línea.
- En la plataforma queda todo perfectamente organizado, por lo que resulta más efectivo que el correo electrónico.
- A través de la plataforma se pueden enviar mensajes de participante a participante.
- Ayuda al profesor a evaluar el ritmo de trabajo de los estudiantes.
- La creación de FAQ (*Frequently Asked Questions*) con las preguntas que plantean los alumnos a través del correo electrónico permite aclarar dudas para todos.
- Permite continuar el debate iniciado en la clase presencial, dando oportunidad a los estudiantes que no han participado en clase.
- Se puede complementar con otro tipo de foros planteados como actividades formativas y evaluativos.

### 7) ¿Se quedará la tutoría en "agua de borrajas"?

Las exigencias de una tutoría de calidad son altas en tiempo y esfuerzo, por lo que el profesorado considera inviable llevar a cabo estas estrategias con el número de alumnos actual que tienen que atender. Se plantea el límite en aproximadamente 25 alumnos por clase para poder llevar a cabo una tutoría personalizada considerada como un elemento básico de la docencia y se ve necesario un cambio de mentalidad en el profesor y también en los alumnos.

- Los profesores del seminario formulan los siguientes requisitos para que el sistema metodológico pueda incorporar la tutoría como pilar del aprendizaje:
- Una idea que aparece explícita o implícita en todas las consideraciones de los profesores es la imposibilidad de aplicar formatos docentes alejados de la clase magistral con grupos de más de 25 alumnos. Se espera que los

planes de estudio de los Grados futuros permitan ajustar algo el tamaño de los grupos.

- En Departamentos con una carga docente media más bien baja, se puede reducir la ratio alumnos/profesor de manera más o menos espontánea. Pero si no concurren esas circunstancias... no se confía en la masiva dotación de nuevas plazas de profesorado.
- Lo que pretende la nueva reforma es que la tutoría no sea, como hasta ahora, una especie de complemento voluntario a la actividad importante que son las clases en el grupo grande, sino que se convierta en un elemento básico más de la docencia. Por supuesto esto exige un cambio de mentalidad del profesor que deberá incorporar desde la génesis de sus programas la participación del alumno en tutorías para superar la asignatura.
- "Aunque me gustaría una enseñanza diferente y personalizada no creo que lo vean mis ojos. Podremos adaptar algunas cosas o quizás muchas pero precisamente la tutoría personalizada y bien hecha no lo creo".

### Conclusión

La tutoría ha sido considerada como un componente básico y fundamental de la nueva metodología centrada en el estudiante, una necesidad para orientar y hacer un seguimiento eficaz del trabajo autónomo, sea de forma individual o grupal, de los estudiantes. Los profesores aprecian los diversos tipos de tutorías que se pueden llevar a cabo, individuales y grupales, docentes y orientadoras, orientadas a facilitar el proceso de aprendizaje o a la evaluación de resultados de aprendizaje, realizadas de forma presencial o través de medios tecnológicos como el correo electrónico o las plataformas virtuales.

Las principales dificultades encontradas para llevar a cabo nuevos planteamientos de la tutoría, dotándola de contenido, se encuentran en la falta de tiempo, el exceso de alumnos que los docentes tienen que atender y la mentalidad imperante en la cultura universitaria, que lleva a un uso mínimo de la interacción profesor-alumnos fuera de las horas presenciales de cla-

se (miedos, timidez, falta de responsabilidad por el estudio, interés exclusivo en aprobar los exámenes por parte de los alumnos y, por parte del profesorado, falta de tiempo dedicado a la docencia al primar las actividades de investigación para la promoción de los docentes).

### Referencias bibliográficas

Alonso Tapia, J. (2001). Motivación y estrategias de aprendizaje. Principios para su mejora en alumnos universitarios. En A. García-Valcárcel (Ed.). *Didáctica Universitaria*. Madrid: La Muralla.

Huerta, J.; Perez, I. y Castellanos, A.R. (2000). Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales. *Educación. Revista de Educación*, 13,1.

<http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/13/13Huerta.html>, consultado el 5-5-2008.

Lázaro, A. (2004). *La necesidad de la tutoría en la calidad universitaria*. Ponencia del curso: La tutoría: elemento clave en el modelo europeo de Educación Superior. Universidad de Salamanca, 16 de diciembre de 2004.

Martínez, M. y Esteban, F. (2005). Una propuesta de formación ciudadana para el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista española de Pedagogía*, 230, 63-84.

Medina Rubio, R. (2005). Misiones y funciones de la universidad en el espacio europeo. *Revista Española de Pedagogía*, 230, 17-42.

Méndez, C. (2005). La implantación del sistema de créditos europeo como una oportunidad para la innovación y mejora de los procedimientos de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. *Revista Española de Pedagogía*, 230, 5-16.

Monereo, C. y Pozo, J.I. (2003). *La Universidad ante la nueva cultura educativa. Enseñar y aprender para la autonomía*. Madrid: Síntesis.

Núñez Velázquez, J. (2002). Qué piden las empresas a la Universidad en las “sociedades de la información”. En VV.AA. (Coord). *La Universidad en la nueva economía. V Encuentro del Consejo de Universidades*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Tejedor, F.J. (2005). *La evaluación de aprendizajes en el marco del EEES*. Ponencia impartida en las Jornadas Universitarias sobre Evaluación en el EEES. Universidad de Salamanca, 15 de abril.

Tejedor, F.J. y García-Valcárcel, A. (2007). Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). Propuestas de mejora en el marco del EEES. *Revista de Educación*, 342, 443-474.

University Teaching Development Centre (2007). *Tutor Survival Guide 2007. A Guide for Tutors at Victoria University of Wellington*. Victoria: University Teaching Development Centre, Victoria University of Wellington.

Urosa, B. (2004). Orientaciones para la selección y evaluación de actividades de aprendizaje dirigidas al desarrollo de competencias profesionales en el EEES. En J.C. Torre y E. Gil (Eds.) *Hacia una enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje* (191-218). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Villa, A. (2004). Convergencia europea y actualización del profesorado. En J.C. Torre y E. Gil (Eds.). *Hacia una enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*, (271-320). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Zabalza, M.A. (2004). *Aprovechamiento didáctico de la tutoría: estrategias y técnicas de la acción tutorial*. Ponencia impartida en el curso La tutoría: elemento clave en el modelo europeo de educación superior. Universidad de Salamanca, 16 de diciembre de 2004.

### ARTICLE RECORD / FICHA DEL ARTÍCULO

<b>Reference / Referencia</b>	García-Valcárcel, Ana (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora <i>RELIEVE</i> , v. 14, n. 2. <a href="http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm">http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm</a> . Consultado en ( <i>poner fecha</i> ).
<b>Title / Título</b>	La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. [ <i>Tutoring in Higher Education and the contribution of the ICT for its improvement</i> ]
<b>Authors / Autores</b>	García-Valcárcel, Ana
<b>Review / Revista</b>	Revista ELectrónica de Investigación y EValuación Educativa (RELIEVE), v. 14, n. 2
<b>ISSN</b>	1134-4032
<b>Publication date / Fecha de publicación</b>	2008 ( <b>Reception Date</b> : 2008 June 5; <b>Approval Date</b> : 2008 December 1; <b>Publication Date</b> : 2008 December 2).
<b>Abstract / Resumen</b>	<p><i>University professors exchange opinions on tutorship in a virtual seminar developed at the University of Salamanca (March of 2007) in the context of the investigational project TICDUS. This study was subsidized by the Ministry of Education and Science and performed by GITE-USAL (Group of Investigation-innovation of Educational Technology of the Salamanca University). The contributions of the Information and Communication Technologies are analyzed to improve the didactic processes related to the methodological change proposed by the European Program of Higher Education. The tutorship is considered a basic strategy for the students' guidance, individualization and pursuit of learning in any pedagogic model. Yet this is even more apparent when we attempt methodologies that give the students more autonomy, as with the credits of the ECTS and the ICTs. These are appreciated as important and valuable resources to achieve the proposed ends. The good practices conflict with the difficulties of time, space, number of students, recognition of educational activity, etc. These indicate that the professors are factors of the current situation and can stand in the way of a true change towards greater learning and an increase in didactic efficacy</i></p> <p>Los profesores universitarios intercambian opiniones sobre la tutoría en un seminario virtual desarrollado en la Universidad de Salamanca (marzo de 2007) en el marco del proyecto de investigación TICDUS, subvencionado por el Ministerio de Educación y Ciencia, en el que está trabajando el grupo GITE-USAL (Grupo de Investigación-Innovación de Tecnología Educativa de la Universidad de Salamanca). Se analizan las aportaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar los procesos didácticos relacionados con el cambio metodológico que propugna el Espacio Europeo de Educación Superior. La tutoría es considerada una estrategia básica para la orientación, la individualización y el seguimiento del aprendizaje de los estudiantes en cualquier modelo pedagógico pero aún más cuando se proponen metodologías que dan mayor autonomía a los alumnos, como es el caso de los créditos ECTS y las TIC son valoradas como importantes y valiosos recursos para conseguir los fines propuestos. Las buenas prácticas se contraponen con las dificultades de tiempo, espacios, número de alumnos, reconocimiento de la actividad docente, etc. que señalan los profesores como características de la situación actual y que pueden hacer inviable, en muchos casos, un verdadero cambio que se dirija hacia un mayor aprendizaje y un aumento de la eficacia didáctica.</p>
<b>Keywords / Descriptores</b>	<i>Individualized education, Tutoring, Training courses, Professional training.</i> Enseñanza individualizada, Tutoría, Curso de formación, Formación profesional superior
<b>Institution / Institución</b>	Universidad de Salamanca (España)
<b>Publication site / Dirección</b>	<a href="http://www.uv.es/RELIEVE">http://www.uv.es/RELIEVE</a>
<b>Language / Idioma</b>	Spanish (Title, abstract and keywords in English )



## ABOUT THE AUTHORS / SOBRE LOS AUTORES

**Ana García-Valcárcel** ([anagv@usal.es](mailto:anagv@usal.es)). Doctora en Ciencias de la Educación y Profesora Titular de Universidad en el Departamento de Didáctica, Organización y Métodos de Investigación de la Universidad de Salamanca. Actualmente sus líneas de trabajo se centran en la Tecnología Educativa. Ha participado en diversos proyectos de investigación sobre el análisis de las competencias del profesorado de los distintos niveles educativos para la integración de las TIC en la práctica docente, la formación de profesores en TIC y la evaluación de procesos de innovación educativa basados en el uso de las TIC. Participa como coordinadora y profesora en el Máster/Doctorado '*Las TIC en Educación*' que se imparte en la Universidad de Salamanca. [Buscar otros artículos de este autor en Scholar Google](#)

 [autor en Scholar Google](#)

## **Revista ELectrónica de Investigación y EValuación Educativa (RELIEVE)**

[ ISSN: 1134-4032 ]

© Copyright, RELIEVE. Reproduction and distribution of this articles it is authorized if the content is no modified and their origin is indicated (RELIEVE Journal, volume, number and electronic address of the document).

© Copyright, RELIEVE. Se autoriza la reproducción y distribución de este artículo siempre que no se modifique el contenido y se indique su origen (RELIEVE, volumen, número y dirección electrónica del documento).