

Modelo de tutorización e-learning basado en la práctica real

Miguel Ángel Fernández Jiménez

La formación a través de e-learning es ya una realidad que traspasa el ámbito educativo. Este modelo que se presenta se basa en una investigación realizada Fernández, Mena y Tójar y que será publicada próximamente con el título de "Funciones de la tutoría en e-learning: estudio mixto de los roles del tutor online" en la revista Revista de Investigación Educativa (RIE), centrada en la formación continua de las personas trabajadoras para las cuales, la formación e-learning posee muchas ventajas dadas las características de este grupo. El proceso de tutoría resulta clave a la hora de introducir mejoras y avances en el desarrollo de esta modalidad de formación. En dicha investigación se planteó analizar las funciones que realizan los teletutores y teletutoras durante su labor formativa, haciendo hincapié en los estilos de tutorización e-learning.

La metodología empleada fue cualitativa, mediante entrevistas en profundidad a tutores y tutoras de 29 cursos online. Los datos se recogieron en el marco de un programa de cursos de formación continua a trabajadores autónomos y de pequeña y mediana empresa.

Los análisis realizados permitieron estudiar en profundidad las dimensiones y funciones que realizan los tutores y tutoras en su labor formativa. Para los análisis cualitativos se utilizó el programa Atlas.ti que permitió construir varios sistemas de categorías relacionados con una serie de marcos teóricos comprensivos. Como resultado de todo ello, se elaboraron varios diagramas de flujo, para cada uno de esos marcos teóricos, que permitieron entender de una manera más clara las relaciones entre las categorías y dimensiones de cada tutor o tutora participante en el estudio. Fue posible además, establecer tipologías de tutores y tutoras según roles y funciones, los recursos empleados en la tutoría y los rasgos que caracterizan a los estudiantes en la formación e-learning.

El modelo resultante es el que se expone a continuación.

Tras un reagrupamiento de las familias de códigos (recategorización) se elaboraron 3 macro categorías: Una primera relativa a las "Funciones y Tareas del tutor" (FTT), que incluía las familias de "Tareas del tutor", "Atención, tutoría y apoyo", "Organización y Planificación" y "Evaluación, seguimiento y control". Una segunda relacionada con los "Recursos del tutor" (REC), que contiene las familias de "Materiales", "Herramientas de comunicación", "Actividades y tareas", "Aspecto técnicos", "Foros", "Contenidos" y "Chat". Y una tercera y última que contiene una sola familia: "Características del alumnado" (CAL).

En la tabla siguiente se recogen las familias (con sus respectivos códigos) relativos a la macrocategoría FTT.

| Tareas tutor | | Atención, tutoría y apoyo | Organización y Planificación | Evaluación, seguimiento y control |
|---|--|--|---|-----------------------------------|
| Acompañamiento | Informar alumnado | Acompañamiento | Calendario | Conexión habitual |
| Actividades | Informes de actividad | Animar | Calendarización por módulos | Control alumnado |
| Actividades individuales | Informes de evaluación | Animar a participar en foros | Contenidos basados en objetivos | Criterios de evaluación |
| Actividades obligatorias | Informes de seguimiento de alumnado | Apoyo | Contenidos bien organizados | Elaborar actas de evaluación |
| Actualizar contenidos | Instrucciones para manejar plataforma | Apoyo a la integración | Contenidos con carácter práctico | Elaborar informes |
| Adaptar contenidos | Integrar al alumnado | Apoyo para buscar compromiso con el alumnado | Contenidos con carácter práctico | Evaluación |
| Ampliar contenidos | Interacción tutor | Apoyo para profundizar | Coordinación tutores | Evaluación de actividades |
| Animar | Interés por la innovación | Asesorar alumnado | Coordinar grupos | Evaluaciones individuales |
| Animar a participar en foros | Interés por las tics | Atención alumnado | Criterios de evaluación | Frecuencia de conexión |
| Anticiparse a problemas | Intervención inicial en foros | Atención completa | Cronograma | Informes de evaluación |
| Apoyo | Involucrar alumnado | Atención individualizada | Establecer directrices | Informes de seguimiento |
| Apoyo a la integración del alumnado | Itinerario formativo | Atención personalizada | Fechas | Notas |
| Apoyo para buscar compromiso del alumnado | Los alumnos se sientan escuchados | Atención rápida | Itinerario formativo | Seguimiento |
| Apoyo para profundizar | Los contenidos deben estar relacionados. | Atención rápida a tutor | Los contenidos deben estar relacionados | Seguimiento individualizado |
| Aprendizaje | | Atención técnica | Material adicional organizado | Test de conocimiento |
| Aprendizaje colaborativo | | Atender en tiempo y forma | Materiales del curso bien | Tiempo de conexión |
| Asesorar | | Ayuda | | Valoración |
| | | Bienvenida al | | Valoración de tareas |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| alumnado | Manejar bien la plataforma | alumnado | organizados | |
| Asociación de foros a actividades | Mantener cohesión del grupo | Consejos | Objetivos | |
| Atención alumnado | Material adicional | Dar información al alumnado | Organización del curso | |
| Atención completa | organizado | Estimular al alumnado | Organizar su trabajo | |
| Atención individualizada | previamente | Evitar abandono | Personalizar contenidos | |
| Atención personalizada | Materiales del curso bien organizados | Evitar agobios | Plan de trabajo | |
| Atención rápida | Moderar debates | Evitar desmotivación | Planificación | |
| Atención rápida a tutores | Motivación del alumnado | Explicar contenidos | Planificación de la formación | |
| Atención técnica | Motivar a la participación | Facilitador | Plazos | |
| Atender en tiempo y forma a lo... | Motivar alumnado | Guía del proceso de aprendizaje | Procedimiento | |
| Ayuda | No desmotivación | Guiar alumnado | Programación del curso | |
| Bienvenida al alumnado | Objetivos | Informar al alumnado | Ritmo de aprendizaje | |
| Buscar el no aburrimiento | Organización del curso | Involucrar al alumnado | Ritmo de trabajo | |
| Búsqueda de información actual | Organizar su trabajo | Los alumnos se sientan escuchados | Tareas adaptadas al tiempo | |
| Calendario | Orientación | Orientación | Tareas con dificultad adecuada | |
| Calendarización por módulos | Orientación al estudio | Orientación al estudio | Tareas con herramientas de comunicación | |
| Caso práctico | Orientación didáctica | Orientación didáctica | Tareas individuales | |
| Chat de inicio | Orientación técnica | Orientar en la organización | | |
| Cierre de foros | Orientar en la organización | Personalizar contenidos | Tareas interesantes | |
| Clarificar | Participación alumnado | Prestar atención a alumnado desmotivado | | |
| Clima | Personalizar contenidos | Prestar atención a alumnado rezagado | | |
| Comentarios en foros | Plan de trabajo | Problemas de sincronidad con el alumnado | | |
| Comprensión hacia el alumnado | Planificación | Realización de tareas | | |
| Concreción de foros | Planificación de formación | Refuerzo | | |
| Consejos | previa | Relaciones interpersonales | | |
| Contenidos basados en objetivos | Plazos | Resolución de dudas | | |
| Contenidos bien organizados | Prácticas | Resolución de dudas sobre contenidos | | |
| Contenidos con carácter práctico | Prestar atención a alumnado desmotivado | Resolución de problemas | | |
| Control alumnado | Prestar atención a alumnado rezagado | Seguimiento | | |
| Coordinación tutores | Problemas de sincronidad | Seguimiento | | |
| Coordinar grupos | | | | |
| Corrección | | | | |
| Crear entorno | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| amigable | con el | individualizado | | |
| Crear foros | alumnado | Soledad | | |
| Crear un hábito en alumnado | Programación del curso | Tareas adaptadas al tiempo | | |
| Crear vínculo con alumnado | Realización de tareas | Tareas con dificultad adecuada | | |
| Criterios de evaluación claros | Refuerzo | Tareas con herramientas de comunicación | | |
| Cronograma | Relaciones interpersonales con alumnado | Tener información personal del alumnado | | |
| Cubrir expectativas | Resolución de dudas | tutoría | | |
| Cuestionario | Resolución de dudas sobre contenidos | tutorizar | | |
| Dar de alta alumnos en plataforma | Resolución de problemas | | | |
| Dar información al alumnado | Resumen de foros | | | |
| Debates | Ritmo de aprendizaje | | | |
| Dilación | Ritmo de trabajo | | | |
| Dinamización | Seguimiento | | | |
| Dinamización de foros | Seguimiento individualizado | | | |
| Documentación adicional | Seguridad del alumnado | | | |
| Dominio de herramientas de comunicación | Ser expertos en entornos virtuales | | | |
| Dominio entorno virtual | | | | |
| Ejercicios | Sintetizar conclusiones de debates | | | |
| Elaborar actas de evaluación | Tareas adaptadas al tiempo del módulo | | | |
| Elaborar informes | Tareas administrativas | | | |
| Elección interesante tema foros | Tareas con dificultad adecuada | | | |
| Equipos multidisciplinares del alumnado | Tareas con herramientas de comunicación | | | |
| Establecer directrices | Tareas individuales | | | |
| Estimular a alumnado | Tareas interesantes | | | |
| Evaluación | Tareas reales | | | |
| Evaluación de actividades | Tener información personal del | | | |
| Evaluaciones individualizadas | | | | |
| Evitar abandono | | | | |
| Evitar agobios | | | | |
| Evitar desmotivación | | | | |
| Expectativas | | | | |
| Explicar contenidos | | | | |
| Facilitador | | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------------|--|--|--|
| Fechas | alumnado | | | |
| Feedback | Test de | | | |
| Flexibilidad | conocimiento | | | |
| Fomentar debates | Toma de decisiones | | | |
| Fomentar participación | Trabajo colaborativo | | | |
| Formación previa | Trabajo en grupo | | | |
| Foro de bienvenida | Tutores deben estar | | | |
| Foro de presentación | actualizados | | | |
| Foros | Tutores deben estar formados | | | |
| Foros de dudas | Tutorizar | | | |
| Foros de presentación | Valoración de tareas | | | |
| Guía del proceso de aprendizaje | Valoración individual de tareas | | | |
| Guiar alumnado | | | | |
| Hace partícipe a alumnado | | | | |
| Incorporar aprendizajes a su experiencia | | | | |
| Información previa | | | | |

Tabla 1. Macrocategoría "Funciones y Tareas del tutor" (FTT) con familias y códigos correspondientes

Dentro de esta macrocategoría FTT, la familia "tareas tutor" se refiere a todas aquellas actividades, labores u ocupaciones del tutor desarrollando sus funciones. Por ejemplo: Acompañamiento ("que el alumno no se sienta sólo cuando realiza el curso"), Actualizar contenidos ("estén altamente cualificados, adecuadamente formados y puestos al día para realizar las funciones de tutoría. Así, el tutor como tal debe por un lado adaptar, personalizar y actualizar"), Clarificar ("El tutor dará información, extenderá, clarificará y explicará los contenidos presentados, moderará los debates que se planteen, sintetizando sus conclusiones"), entre otras.

En la macrocategoría FTT, la familia "Atención, tutoría y apoyo" se refiere a todas aquellas tareas del tutor relacionadas con la atención al estudiante y su apoyo. Entre otras: *Atención individualizada* ("Claro que los utilizo, además es importantísimo utilizarlos para saber si un alumno lleva el ritmo adecuado en el curso o necesita un empujoncito. Cuando detecto algo así suelo mandarles un correo personalizado preguntando el motivo y a veces, bueno, son parones momentáneos por algún motivo puntual"), *tareas adaptadas* ("Las actividades que se le planteen a los alumnos deben

ser lo más reales posibles, con la dificultad adecuada y teniendo en cuenta la duración que debe tener cada módulo”).

Dentro de esta macrocategoría FTT, la familia “Organización y planificación” se refiere a todas aquellas actividades del tutor relacionadas con la organización y la planificación. Por ejemplo: *Contenidos bien organizados* (Sí, yo suelo estructurar el curso por bloques y cada bloque consta de temas, así que a la finalización de cada bloque hacía un cuestionario test además de entregas de actividades obligatorias”), entre otras.

En la macrocategoría FTT, la familia “Evaluación, seguimiento y control” se refiere a todas aquellas tareas del tutor relacionadas, como su propio nombre indica, con la evaluación, el seguimiento y el control del estudiante. Entre otras: *Evaluación* (“Pues en un principio pongo apto o no apto pero siempre me gusta añadir algún tipo de comentario con referencia a la nota”), *Seguimiento* (“Si, aunque yo también gestionaba las altas, bajas, accesos de contraseñas, hacía el seguimiento de los alumnos, animaba a los que se iban quedando retrasados... ya sabes, lo normal en un curso on line”), *Control del alumnado* (“control del desarrollo que va llevando el alumno”).

En la tabla siguiente se recogen las familias (con sus respectivos códigos) relativos a la macrocategoría REC.

| Materiales | Herramientas de comunicación | Actividades y tareas | Aspectos técnicos |
|---|---|--|--|
| Actividades Actividades individuales Actividades obligatorias Actualizar contenidos Adaptar contenidos Ampliar contenidos Contenidos Contenidos basados en objetivos Contenidos bien organizados Contenidos con carácter práctico Documentación adicional | Animar a participar en foros Asociación de oros a actividades Chat Cierre de foros Comentarios en los foros Concreción en foros Correo electrónico Correo interno Crear foros Debates Dinamización Dominio de la herramienta Fomentar debates Foro de bienvenida | Actividades Actividades individuales Actividades obligatorias Caso práctico Ejercicios Entrega Entrega de tareas Equipos multidisciplinares Evaluación de actividades Participación alumnado Realización de tareas Tareas Tareas adaptadas | Asistencia técnica al tutor Atención técnica Conocimiento del alumnado Dominio de la herramienta Dominio entorno virtual Instrucciones para manejar plataforma Manejar bien la plataforma Manual de la plataforma Orientación técnica Recursos multimedia |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>Ejercicios Formación previa Instrucciones para manejar plataforma Manual de la plataforma Manual de usuario Material adicional Material adicional organizado previamente Material didáctico Materiales del curso bien organizado Prácticas Prácticos Tareas Tareas adaptadas al tiempo Tareas con dificultad adecuada Tareas con herramientas de comunicación Tareas individuales</p> <p>Tareas interesantes Tareas reales Test de conocimiento</p> | <p>Foro de presentación Foros Foros de dudas Foros de presentación Herramientas de comunicación Herramientas de comunicación asíncronas Herramientas más usadas por alumnado Moderar debates Tareas con herramientas de comunicación Wiki</p> | <p>al tiempo Tareas con dificultad adecuada Tareas con herramientas de comunicación Tareas individuales Tareas interesantes Tareas reales Valoración de tareas Valoración individual</p> | <p>Rol de coordinador Ser expertos en entornos virtuales Técnico informático Tutores deben estar actualizados Tutores deben estar formados Usabilidad de la plataforma</p> |
| Chat | Contenidos | Foros | |
| <p>Chat Chat de inicio Fomentar participación Participación alumnado</p> | <p>Ampliar contenidos Comprensión Comprensión contenidos Contenidos Contenidos basados en objetivos Contenidos bien organizados Contenidos con carácter práctico Explicar contenidos Los contenidos deben estar relacionados Material didáctico Materiales del curso bien organizados Personalizar contenidos</p> | <p>Asociación de foros a actividades Cierre de foros Comentarios en foros Concreción en foros Crear foros Dinamización de foros Foro de bienvenida Foro de presentación Foros Foros de dudas Foros de presentación Intervención inicial en foro Moderar debates Participación alumnado</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | Resumen de foros Sintetizar conclusiones de debates | |
|--|--|--|--|

Tabla 2. Macrocategoría "Recursos del tutor" (REC) con familias y códigos correspondientes

Dentro de esta macrocategoría REC, la familia "Materiales" se refiere a todos aquellos auxiliares o medios didácticos elaborados o utilizados con la intención de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje entre el tutor y los estudiantes. Por ejemplo: *Manual de usuario* ("Pues venía información sobre cómo manejarse por la plataforma, como utilizar los foros, los chats. Donde estaba cada apartado de la plataforma. Donde tenían que subir las actividades. Donde tenían que realizar los exámenes."); o *Ejercicios* ("No, al principio del curso, procuro dejarles claro cuál es el cronograma, entregas, evaluaciones, cómo valoro los test, ejercicios, etc. y la verdad suelo remitirlos a ese documento que está colgado en el apartado de normas y consejos"); entre otras.

En la macrocategoría REC, la familia "Herramientas de comunicación" se refiere a todos aquellos recursos que los tutores y los estudiantes poseen para ponerse en contacto. Entre otras: *Correo electrónico* ("Normalmente usaba el email y los foros."); *Tareas con herramientas de comunicación* ("estar muy pendiente de realizar tareas durante todo el curso en las que se utilicen herramientas de comunicación y no sólo basarse en tareas que el alumno haga en su casa, las mande y ya está listo.").

Dentro de esta macrocategoría REC, la familia "Actividades y tareas" se refiere todas aquellas labores que tiene que realizar el tutor para favorecer la interacción con el estudiante y su proceso de aprendizaje. Por ejemplo: *Actividades individuales* ("No. Todas las actividades eran individuales. En estos cursos tiene más lógica hacerlas así y además ten en cuenta que los alumnos eran trabajadores."); *Tareas adaptadas al tiempo* ("Las actividades que se le planteen a los alumnos deben ser lo más reales posibles, con la dificultad adecuada y teniendo en cuenta la duración que debe tener cada módulo."); entre otras.

En la macrocategoría REC, la familia "Aspectos técnicos" hace referencia a todos aquellos elementos técnicos que rodean al uso de la plataforma de formación, que son esenciales para el resto de los recursos empleados en el proceso de aprendizaje. Entre otras: *Asistencia técnica al tutor* ("Sí había

una persona que lo coordinaba todo y otra que era el técnico informático encargado de la plataforma.”); *Dominio del entorno virtual* (“No me he encontrado en los cursos que tutorizaba ningún alumno que no dominara la plataforma de formación.”).

En la macrocategoría REC, la familia “Contenidos” hace referencia a todos aquellos elementos conceptuales y conocimientos que se incluyen dentro del programa del curso y que deben ser trabajados por los estudiantes. Entre otros: Ampliar contenidos (“Si, normalmente lo que hago es que le suelo resolver las dudas sobre el temario y si puedo le mando más información vía e-mail o bien le mando el enlace de alguna web si es el caso.”); *Personalizar contenidos* (“...estén altamente cualificados, adecuadamente formados y puestos al día para realizar las funciones de tutoría. Así, el tutor como tal debe por un lado adaptar, personalizar y actualizar...;”).

Finalmente dentro de esta macrocategoría REC, la familia “Foros” se refiere todas actividades del tutor o estudiante en las que se emplea como recurso esta herramienta de la plataforma. Por ejemplo: *Asociación de foros a actividades* (“En todos los foros he intentado definir con claridad el tema así como concretar si dicho foro estaba asociado a una actividad concreta”); Resumen de foros (“Al final siempre he intentado hacer un resumen de lo tratado y se ha elaborado unas conclusiones.”); entre otras.

La tercera macrocategoría CAL (“Características del alumnado”) solo contiene una familia, que se han mantenido con el mismo nombre. En la siguiente tabla aparecen los códigos asociados a dicha familia y macrocategoría.

| Características del alumnado |
|-----------------------------------|
| Características alumnado |
| El alumnado debe saber qué hacer |
| Falta de tiempo del alumno |
| Los alumnos se sientan escuchados |

Tabla 3. Macrocategoría y familia “Características del alumnado” (CAL) con sus códigos correspondientes

En la macrocategoría (y familia) CAL, que como su propio nombre indica, se refiere a las “características del alumnado”, reúne todos aquellos rasgos que caracterizan a los estudiantes que realizan este tipo de cursos. Estas son: *Características alumnado* (“la verdad es que el tipo de alumnos

que tuvimos venían ya muy motivados de por sí. No hizo falta nada en particular para motivarlos.”); *El alumno debe saber qué hacer* (“...bien organizado, es decir, que los materiales estén bien organizados, que haya una buena planificación en los módulos planteados, que haya un calendario para cada módulo, que exista un manual de la plataforma y una guía para el alumno. El alumno debe saber perfectamente que es lo que tiene que hacer en el curso y como se le va a evaluar.”); *Falta de tiempo del alumno* (“¡Claro! Como te he dicho antes, para mí es muy importante la motivación. Yo procuraba enviarles un recordatorio a los alumnos que a lo mejor llevaban más de 4 días sin conectarse y saber los motivos para poder resorberlos y evitar que abandonaran el curso. A veces simplemente era falta de tiempo pero otras veces eran causas mayores y a lo mejor tenía que ser más flexible con las entregas o cosas así. Siempre hay excepciones, ya sabes, he tenido a alumnas que han dado a luz en mitad del curso y a ver, ¿qué haces? Si tiene interés pues con ser un poco comprensiva...”); Los alumnos se sienten escuchados (“Uy! Ahí más todavía, porque como te he dicho con los foros pretendo llegar mientras a más alumnos mejor y las valoraciones hacen que se sientan escuchados.”).

En la siguiente gráfica se resumen las relaciones entre las tres macrocategorías y las familias que forman parte de cada una de ellas. Los recursos (REC) y las características del alumnado (CAL) conforman el contexto de formativo en donde el tutor desarrolla sus funciones y tareas (FTT). La figura ilustra cómo las características del alumnado influyen en los recursos empleados y las funciones y tareas que el tutor ha de desarrollar. Al mismo tiempo se produce una interacción entre las tareas y funciones del tutor y los recursos que emplea que han de ajustarse a la formación que se quiere ofrecer en función de las características del alumnado.

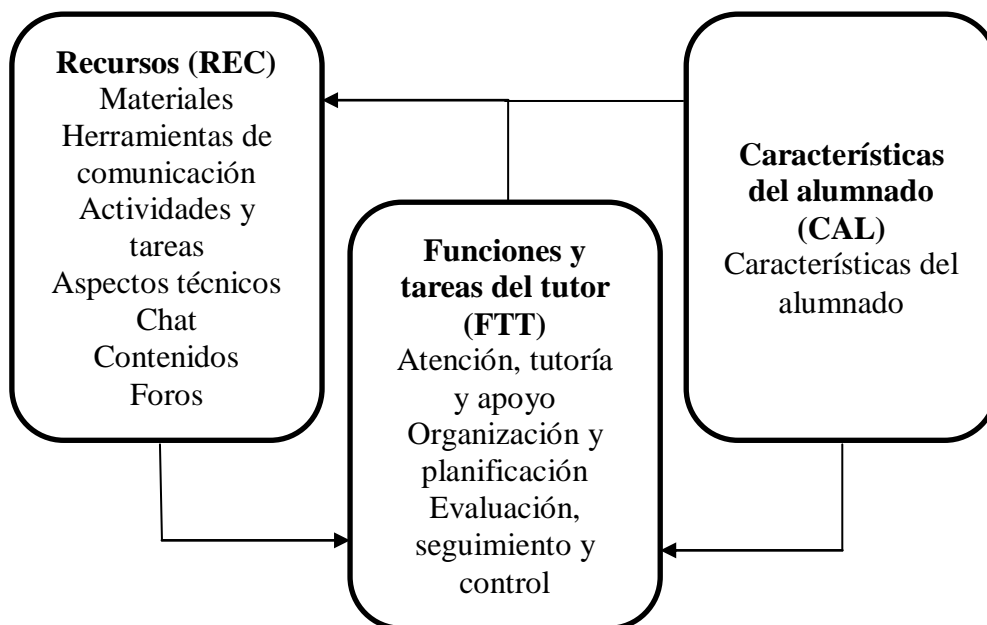


Figura 1. Contexto de formación: Macrocategorías, familias de códigos y sus relaciones.

A continuación se presentan algunos modelos más extraídos de la investigación mencionada anteriormente.

En primer lugar se va a desarrollar la macrocategoría “Funciones del tutor” (FU), a partir de las opiniones de los tutores y de las categorías elaboradas que construyen el rol del tutor a partir de sus funciones. En segundo lugar la macrocategoría “Funciones por fases” (FA). En esta segunda macrocategoría, se pone el acento en la cronología del rol desarrollado por el tutor y en la planificación organizada de su trabajo. La tercera macrocategoría que se presenta es la de “Funciones como Tareas” (TA). En cierta medida la macrocategoría TA es similar a la de FU, pero poniendo el acento en las tareas y actividades que tiene que realizar el tutor sin organizarlas en funciones. En cuarto y quinto lugar se destacan dos macrocategorías que son capaces de organizar el resto de las funciones del tutor. Una de ellas es la de “Motivación” (MOT). La MOT es una categoría mencionada por varios tutores como imprescindible, pero en algún caso, se considera tan importante como para organizar toda la función tutorial desde dicha categoría (por eso se la ha señalado para el análisis también como macrocategoría). Lo mismo ocurre con la “Planificación” (PL). La PL, categoría señalada por casi todos los tutores, también ocupa un papel primordial de manera que es capaz de organizar todas las funciones en

relación a ella. Frente a estas dos últimas macrocategorías señaladas (MOT y PL), se puede construir una tercera complementaria, a partir de los argumentos de los tutores que observan todas las tareas y funciones de los tutores "Equivalentes" (EQ). Para finalizar es posible caracterizar a los tutores en función de los diferentes roles que se construyen tras los análisis precedentes. Se trataría de construir una tipología de tutor (TIP), o los diferentes roles que desempeñan los tutores.

En la tabla siguiente se recoge un resumen del sistema de categorías construido desde los datos sobre la macrocategoría "Funciones del tutor" (FU), junto con algunos ejemplos de enunciados.

| Código | Macrocategorías | Categorías | Enunciados textuales de ejemplo |
|---------------|------------------------|--|---|
| FU | Funciones | | |
| FU-PE | Pedagógicas | Control (Cnt) | "que esa flexibilidad no se convierta en un plazo demasiado amplio" |
| | | Seguimiento (Seg) | "Realiza el seguimiento de los alumnos" |
| | | Feedback (Fbk) | "Es fundamental que el alumno reciba feedback o respuestas a todas sus actuaciones en un plazo no muy largo" |
| | | Relacionar teoría-práctica (RTP) | "prácticas en las que se puedan apoyar esos contenidos teóricos" |
| | | Planificar y organizar trabajo (POT) | "Se deben establecer unas directrices que permitan salvaguardar los objetivos de la acción formativa, el itinerario formativo, evaluación, calendario, toma de decisiones, etc. " |
| | | Motivar (Mot) | "es importante motivar casi diariamente a los alumnos" |
| | | Promover autoaprendizaje (PAA) Promover reflexiones (PRe) | "ayudar a que los alumnos aprendan y decidan por sí mismos y favorecer a que éstos piensen" |
| | | Evaluación (Eva) | "Realiza la evaluación del alumno." |

| | | | |
|-------|--------------------------|---|---|
| FU-SD | Social- Dinamizadoras | Presentar / introducir curso (PIC) | "dar la bienvenida al alumno, este mensaje de bienvenida lo puede dar el coordinador del curso o directamente el tutor, si es el tutor aprovechará para presentarse y mostrar los objetivos del curso. Después el alumnado se presentará al profesor y al resto de compañeros y compañeras. En esta fase también se presentará el Plan de trabajo." |
| | | Acompañamiento (Aco) | "asegurarnos que el alumno no se sienta solo" |
| | | Fomentar interacción (tutor y entre compañeros) (FIT y FIC) | "que éstos tengan herramientas y sitios donde puedan interactuar con el tutor y con el resto de alumnos" |
| | | Dinamizar (Din) | "buena dinamización de los mismos" |
| | | Integrar (Int) | "Pienso que el tutor juega un papel muy importante, pues debido a veces a desconocimiento y otras veces a desconfianza por parte del alumno, es gracias a éste que los alumnos se sienten integrados en el curso." |
| | | Feedback (Fbk) | "Es fundamental que el alumno reciba feedback o respuestas a todas sus actuaciones en un plazo no muy largo" |
| | | Motivar (Mot) | "es importante motivar casi diariamente a los alumnos" |
| | | Comprometer (vínculo) (Com) | "ayude a integrarse y pienso que a comprometerse un poco más en el curso." |
| | | Gestionar relaciones interpersonales (GRI) | "manejar y reforzar las relaciones interpersonales con los alumnos y alumnas." |
| FU-GO | Gestión- | Control (Cnt) | "que esa flexibilidad no se |

| | | | |
|-------|--------------|---|--|
| | Organización | Evaluación sumativa (EVS) Calendario (Cal) Planificación (Pla) | convierta en un plazo demasiado amplio" "Se deben establecer unas directrices que permitan salvaguardar los objetivos de la acción formativa, el itinerario formativo, evaluación, calendario, toma de decisiones, etc." |
| FU-TE | Técnicas | Resolver dificultades técnicas (RDT) Asesorar en aspectos técnicos (AAT) | "El tutor debe orientar a nivel técnico, metodológico, didáctico, organizativo, etc." "En el e-learning son los tutores quienes tienen que potenciar la formación online; por tanto, han de ser expertos en entornos tecnológicos o al menos estar familiarizados y tener interés por la innovación y las tecnologías de la información y la comunicación". |

Tabla 4. Macrocategoría Funciones y categorías derivadas

Las "Funciones Pedagógicas" (FU-PE) se refieren al control (Cnt) y al seguimiento (Seg) que tiene que hacer el tutor de los estudiantes. Ese control ha de ser flexible pero constante teniendo en cuenta las características de los estudiantes de este tipo de cursos. Es labor del tutor también relacionar los contenidos teóricos con la práctica profesional (RTP) de los estudiantes y planificar y organizar el trabajo a realizar (POT). Dentro de estas "funciones pedagógicas" se encuentran además la de motivar (Mot), promover el aprendizaje (PAA) y promover la reflexión en los estudiantes (Pre): "ayudar a que los alumnos aprendan y decidan por sí mismos y favorecer a que éstos piensen".

Las funciones "sociales y dinamizadoras" (FU-SD) incluyen la necesaria presentación e introducción del curso (PIC), y el acompañamiento (Aco) durante el curso. El tutor debe fomentar la interacción entre el estudiante y él mismo (FIT), y entre aquel y el resto de los estudiantes (FIC): "que éstos tengan herramientas y sitios donde puedan interactuar con el tutor y con el resto de alumnos". Algunas de las funciones sociales y dinamizadoras, son al mismo tiempo pedagógicas. Por ejemplo, la dinamización del curso (Din),

la gestión de las relaciones interpersonales (GRI), integrar a los estudiantes (Int), el feedback (Fbk) y el motivar (Mot); estas dos últimas, incluidas también entre las funciones pedagógicas.

Las funciones de "gestión y organización" (FU-GO) se refieren al Control (Cnt), ya mencionado antes, aunque ahora más centrado en el cumplimiento de obligaciones por ambas partes, la evaluación sumativa del estudiante (EvS), la confección y el seguimiento del calendario (Cal) y a la planificación (Pla): "Se deben establecer unas directrices que permitan salvaguardar los objetivos de la acción formativa, el itinerario formativo, evaluación, calendario, toma de decisiones, etc."

Por último, las funciones técnicas (FU-TE) que consisten en el asesoramiento en aspectos técnico-informáticos (AAT) y en resolver todas aquellas dudas sobre el funcionamiento virtual del curso (RDT): "En el e-learning son los tutores quienes tienen que potenciar la formación online; por tanto, han de ser expertos en entornos tecnológicos o al menos estar familiarizados y tener interés por la innovación y las tecnologías de la información y la comunicación".

En la figura siguiente se ilustran las relaciones entre las diversas funciones. En el centro destacan las funciones pedagógicas (FU-PE) por cantidad y por las relaciones que mantienen con las otras funciones del tutor (Control flexible, seguimiento, feedback, relacionar teoría y práctica, planificar y organizar el trabajo del estudiante, motivar, promover autoaprendizaje, reflexiones y evaluación). A la izquierda de la imagen se encuentran las funciones Social y Dinamizadora (acompañamiento, fomento de interacción con el tutor y con los compañeros, presentación e introducción del curso), junto con las funciones que se han considerado también pedagógicas (comprometer, feedback y motivación). A la derecha destacan las funciones de gestión y organización (Planificación Calendario), junto a las que también se comparten con las funciones pedagógicas (control flexible y evaluación). En la base se han colocado las funciones técnicas (resolver dificultades y asesorar en aspectos técnicos).

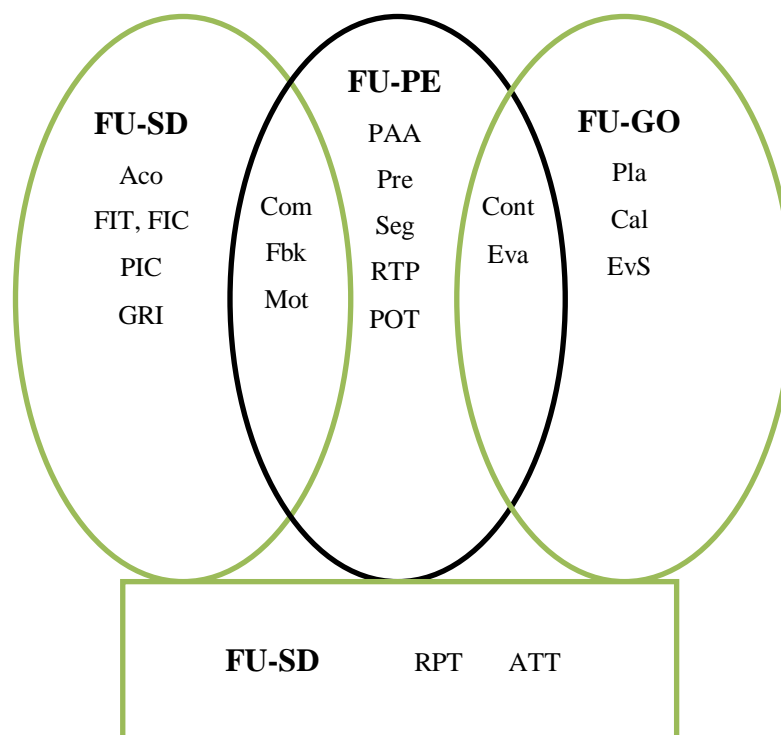


Figura 2. Relaciones entre las categorías derivadas de la macrocategoría funciones

En la tabla siguiente se recoge un resumen del sistema de categorías construido desde los datos sobre la macrocategoría "Funciones por fases" (FA), junto con algunos ejemplos de enunciados.

| Código | Macrocategorías | Categorías | Enunciados textuales de ejemplo |
|--------|-----------------|---|--|
| FA | Fases | | |
| FA-PL | Planificación | Programación Didáctica (PD) Listados (Li) Calendarización (Cal) Configuración de plataforma (CP) Manual de Usuario (MU) | "planifican todos los aspectos didácticos, logísticos y administrativos" |
| FA-IN | Inicio | Bienvenida (Bv) Presentación (Pr) Introducción al curso(IC) | "dar la bienvenida al alumno, este mensaje de bienvenida lo puede dar el coordinador del curso o directamente el tutor, si es el tutor aprovechará para presentarse y mostrar los objetivos del curso. Después el alumnado se presentará al profesor y al resto de compañeros y compañeras. En esta fase |

| | | | |
|-------|------------|--|--|
| | | | también se presentará el Plan de trabajo.” |
| FA-DE | Desarrollo | Orientación (Or) Resolución de dudas: contenidos y técnicas (RDC y RDT) Motivación (Mot) Moderación debates (MDe) Evaluación (Eva) | “Fase de desarrollo. Esta es la fase más larga de todas ya que engloba el periodo en el que se trabaja en las diferentes unidades didácticas del curso. Es la etapa donde el tutor o equipo de tutores desempeñan sus funciones de orientación del estudio, resolución de dudas de contenidos y técnicas, motivación, moderación de debates, evaluación y guía del proceso de aprendizaje. En esta fase es muy importante la labor motivadora del tutor, ya que hay alumnos que pueden venirse abajo.” |
| FA-CL | Clausura | Atención a rezagados (AR) Finalizando Tareas (FT) | “El tutor en estos últimos días tendrá que avisar a los alumnos, para que vayan finalizando las tareas, y en todo caso dejar unos días más para la entrega, cerrar las discusiones en los foros y realizar las evaluaciones.” |

Tabla 5. Macro categoría Fases y categorías derivadas

Las fases (FA) se organizan de manera cronológica. En una primera fase se realiza la planificación del curso (FA-PL): En esta fase se “planifican todos los aspectos didácticos, logísticos y administrativos”. De esta forma, el tutor debe realizar tareas y actividades administrativas relacionadas con los listados de personas inscritas al curso (Lis), el cronograma o la calendarización de las actividades que tienen que hacer o entregar los estudiantes (Cal), o la configuración de la plataforma virtual de aprendizaje (CP) con la que se estará en comunicación con el estudiante. La programación didáctica (PD) de las actividades y tareas con un sentido formativo (para que favorezcan el aprendizaje del estudiante) es otra de las funciones principales de esta fase. La elaboración y/o adaptación de un manual de usuario (MU), para que el estudiante tenga un acceso e interacción más fácil con la plataforma de aprendizaje, puede facilitar toda la tarea.

La segunda fase o fase de inicio (FA-IN) el tutor deberá actuar como un perfecto anfitrión virtual. Se debe dar la bienvenida a los estudiantes (Bv), presentarse y promover que todos los estudiantes se presenten y comiencen a interactuar (Pr). En esta fase se aprovecha para introducir el curso (IC) presentando y comentando los objetivos y el plan del curso. En palabras de uno de los tutores entrevistados, se trata de: "dar la bienvenida al alumno, este mensaje de bienvenida lo puede dar el coordinador del curso o directamente el tutor, si es el tutor aprovechará para presentarse y mostrar los objetivos del curso. Después el alumnado se presentará al profesor y al resto de compañeros y compañeras. En esta fase también se presentará el Plan de trabajo."

La siguiente fase representa la verdadera inmersión en el curso a realizar. Es la denominada fase de desarrollo (FA-DE). En ella el tutor desarrolla diversas funciones pedagógicas como la orientación (Or) y la motivación (Mot), y otras, que sin dejar de estar impregnadas de Pedagogía, tienen además un carácter organizativo-administrativo: resolver dudas genéricas (RD) y técnicas (RDT), genera, según el plan previsto, y modera los debates (MDe) y evalúa las actividades realizadas por el estudiante (Eva): "... Es la etapa donde el tutor o equipo de tutores desempeñan sus funciones de orientación del estudio, resolución de dudas de contenidos y técnicas, motivación, moderación de debates, evaluación y guía del proceso de aprendizaje. En esta fase es muy importante la labor motivadora del tutor, ya que hay alumnos que pueden venirse abajo."

Finalmente se produce la fase de clausura (FA-CL). En esta fase se van finalizando y cerrando todas las tareas abiertas (FT), según la planificación del curso, y se atiende especialmente a aquellos estudiantes que todavía tienen diversas tareas por realizar (AR): se contacta con ellos por diversos medios electrónicos y se les trata de animar para que entreguen las tareas pendientes dentro del último plazo. En palabras de un tutor entrevistado:

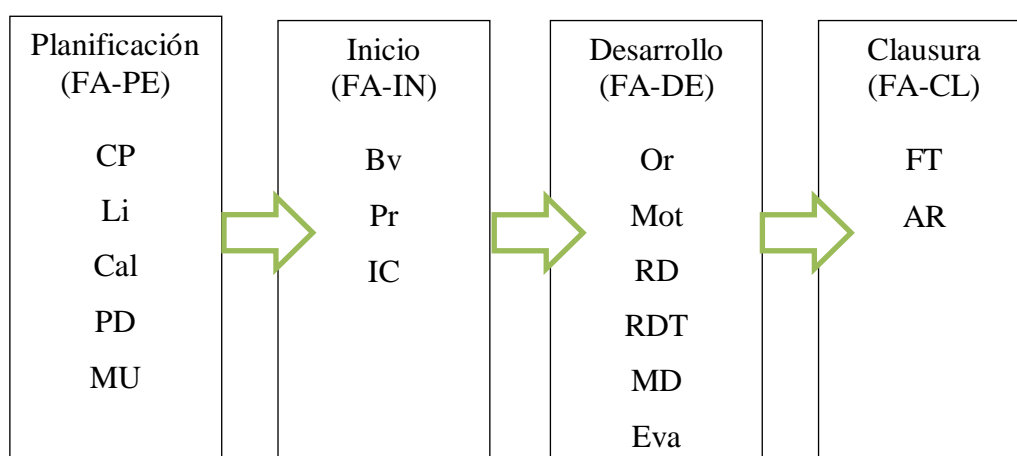


Figura 3. Relaciones entre las categorías derivadas de la macrocategoría funciones por fases

“El tutor en estos últimos días tendrá que avisar a los alumnos, para que vayan finalizando las tareas, y en todo caso dejar unos días más para la entrega, cerrar las discusiones en los foros y realizar las evaluaciones.”

La tercera macrocategoría que se va a presentar es la de “Funciones como Tareas” (TA). Como se dijo anteriormente, la macrocategoría TA es similar a la de FU. Sin embargo, ahora se pone el acento en las tareas y actividades CP que tiene que realizar el tutor sin organizarlas en funciones. En cierta medida, se pone el acento en un *tutor técnico* que tiene que desarrollar una serie de tareas y actividades.

| Código | Macrocategorías | Categorías | Enunciados textuales de ejemplo |
|---------------|------------------------|--|--|
| TA | Tareas | | |
| TA-Pe | + Pedagógicas | Motivar (Mot) Guiar y orientar (Or) Asesorar (As) Dinamiza y coordina grupos (DCG) Apoyo pedagógico (AP) Fomenta aprendizaje colaborativo (FAC) | "es importante motivar casi diariamente a los alumnos" "El tutor es el encargado de motivar, guiar y asesorar a los alumnos para evitar una posible pérdida de interés en el curso o abandono del mismo." "Estimular, dinamizar y coordinar los grupos del curso." "construyan conocimientos de manera colaborativa." |
| TA-Tc | + Técnicas | Informa plan de trabajo (IPT) Controla información y comunicación (CIC) Atención rápida y adecuada (ARA) Controla ritmo (Cnt) | "Informar regularmente sobre el plan de trabajo a los alumnos." "Controlar el tablón de anuncios así como otras formas de comunicación." "Atender en tiempo y forma a los alumnos." "Controlar el ritmo de trabajo en el curso y anticiparse a los problemas que puedan surgir." |
| TA-Am | Ambas | Elabora informes individuales y de conjunto (EI) Anticipa problemas (AP) Evaluación (Eva) | "Elaborar regularmente informes sobre los progresos de los alumnos y de la marcha del curso." "Controlar el ritmo de trabajo en el curso y anticiparse a los problemas que puedan surgir." "Realiza la evaluación del alumno" |

Tabla 6. Macrocategoría Tareas y categorías derivadas

En la tabla anterior se observa la macrocategoría Tareas (TA). Dicha macrocategoría se ha subdividido en tres categorías clasificando las diversas tareas enumeradas por los tutores. La clasificación construida muestra reunidas en una categoría las tareas *más pedagógicas* (TA-Pe), frente a las

más técnicas (TA-Tc) y junto a las que tienen características de *ambas* (TA-Am).

Las tareas *más pedagógicas* (TA-Pe) muestran el papel tan relevante que ha de desarrollar el tutor con acciones como *motivar* (Mot), *guiar y orientar* (Or) y *asesorar* (As): "El tutor es el encargado de motivar, guiar y asesorar a los alumnos para evitar una posible pérdida de interés en el curso o abandono del mismo.". El tutor debe además *dinamizar y coordinar grupos* (DCG), *apoyar pedagógicamente* (AP) y *fomentar el aprendizaje colaborativo* (FAC): favorecer que los estudiantes "construyan conocimientos de manera colaborativa."

La categoría *más técnicas* (TA-Tc) incluye tareas como *informar del plan de trabajo* (IPT), *controlar la información y comunicación* (CIC), realizar una atención rápida y adecuada (ARA) y *controlar el ritmo* de trabajo (Cnt): "Controlar el ritmo de trabajo en el curso y anticiparse a los problemas que puedan surgir."

No obstante, el tutor debe realizar también algunas otras funciones que tienen al mismo tiempo, carácter pedagógico y técnico (TA-Am). El tutor debe, dentro de esta categoría *elaborar informes individuales y de conjunto* (EI), realizar la *evaluación* (Eva), categoría ya mencionada en anteriores clasificaciones, y *anticipar problemas* (AP): "Controlar el ritmo de trabajo en el curso y anticiparse a los problemas que puedan surgir."

La macrocategoría TA no es tan integral como la macrocategoría FU descrita anteriormente pues se centra en tareas concretas, que debe realizar el tutor, y no en sus funciones que, por definición, son más globales y pueden integrar multitud de tareas y actividades de diferente carácter. El gráfico que se incluye a continuación ilustra las relaciones que se establecen (algo más pobres que las de la macrocategoría FU)

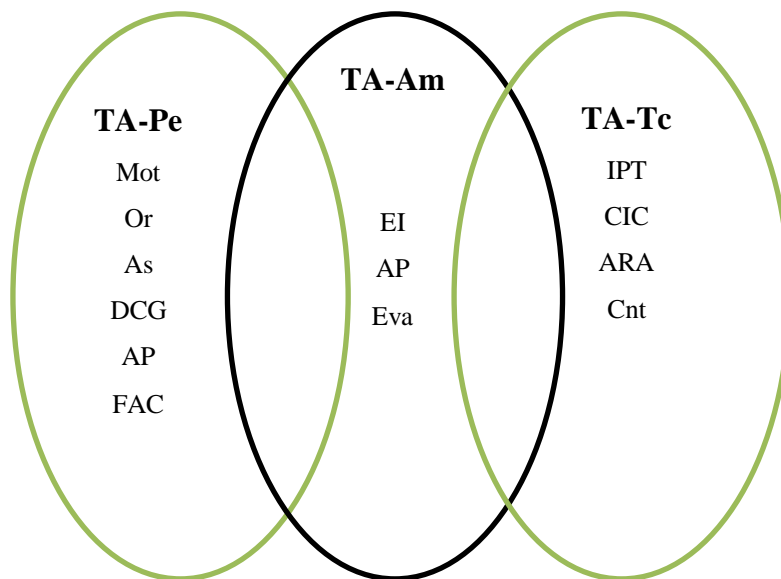


Figura 4. Relaciones entre las categorías derivadas de la macrocategoría tareas

Finalmente también es posible construir una macrocategoría relacionada con las *tipologías de los tutores* (TI-TU) en relación a las categorías descritas en las macrocategorías anteriores. Así pues, se podría construir la tipología de *tutor pedagógico* en el que se podrían encuadrar los tutores 1, 2, 3, 4, 5 y 7. Este tutor es el que prima las funciones y tareas pedagógicas por encima de otro tipo de funciones, Su trabajo se organiza en función de la atención pedagógica del estudiante. En segundo lugar estaría el *tutor técnico* en el que se encuadrarían los tutores 6, 7 y 8. Este tutor prima las tareas y acciones técnicas en su trabajo de atención al estudiante. Además se podrían destacar las tipologías de *tutor fases* y *tutor tareas*, representadas por un tutor en cada caso: el 6 y el 8, respectivamente. El *tutor fases* es el que prima la planificación y el orden de las tareas para un trabajo de tutoría organizado. El *tutor tareas*, probablemente el más pobre en cuanto a contenido, es el que ha de realizar una serie de acciones (tareas o actividades) para cumplir con su trabajo de asesoramiento.

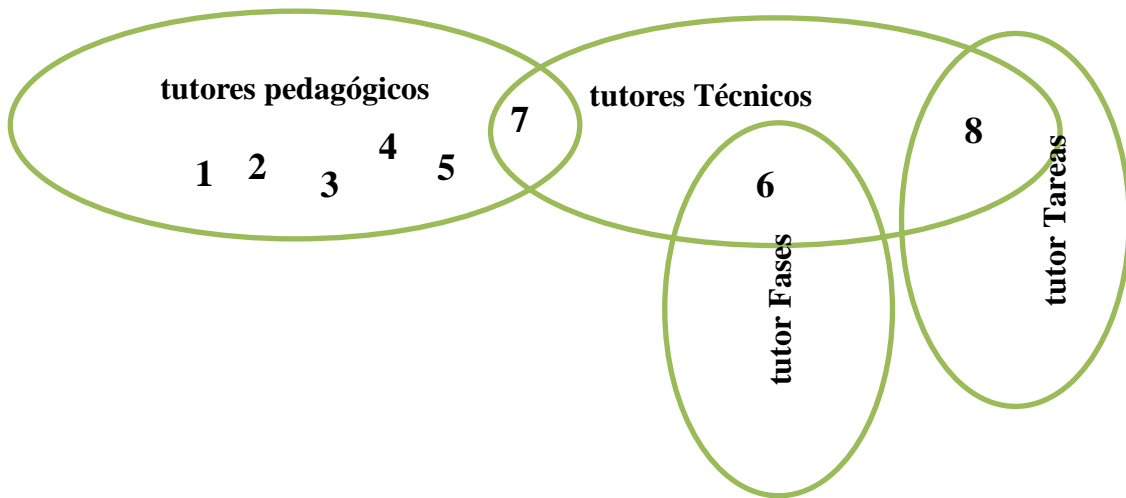


Figura 5. Tipologías de tutores