

REFLEXIONES EN TORNO A LA RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO EN LA TUTORÍA ONLINE

Ángel López-Sidro López

ÁREA DE DERECHO ECLESIASTICO DEL ESTADO. UNIVERSIDAD DE JAÉN

Profesor Asociado (Doctor) ATC

“Por otra parte, parece fuera de toda duda que el tipo de relación que se da en la tutoría virtual no andará lejos de la que el futuro nos deparará en todo tipo de ámbitos, desde el laboral al propio del ocio, sin excluir el familiar. Desde esta perspectiva, la relación virtual dotará de experiencia en tales cauces tanto al alumno como al profesor. Otra cuestión es que dicha relación sea la idónea, sobre todo en aquellos momentos en que, por sus facilidades, sustituya a la presencial. En este sentido, tampoco la facilidad debe convertirse en un valor absoluto, y el riesgo de esto es grande. No hay que despreciar la pedagogía del esfuerzo, en la que debe tener su lugar también el «enfrentamiento» cara a cara con el profesor”.



REFLEXIONES EN TORNO A LA RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO EN LA TUTORÍA ONLINE

INTRODUCCIÓN: LA TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD

LAS NUEVAS EXIGENCIAS DOCENTES

TRES MODALIDADES DE TUTORÍA Y SUS POSIBILIDADES ONLINE

Tutoría de una asignatura o curso presencial

Tutoría de una asignatura o curso *online*

Participación en un programa de acción tutorial

CONSIDERACIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

ABSTRACT

Palabras clave:

acción tutorial

comunicación educativa

Docencia

INTRODUCCIÓN: LA TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD

El surgido de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación ha afectado a los paradigmas educativos que se perciben en la actualidad. En primer lugar destaca una percepción más globalmente delimitada acerca de los papeles que representan el profesor y el alumno en la enseñanza tradicional. Se generaliza y amplía el ámbito en donde ejercen todo el profesorado sus funciones, intentando que el alumno se caracterice como un ser pleno que, por sí mismo y a lo que, según parece, preside que la enseñanza tradicional...

INTRODUCCION LA TEORIA EN LA INVESTIGACION

LAS NUEVAS EPISTEMOLOGIAS

DESARROLLO DE LA TEORIA Y LA INVESTIGACION

Teoría de los métodos de campo

Teoría de los métodos de laboratorio

Teoría de los métodos de simulación

CONSIDERACIONES FINALES

CONCLUSION

BIBLIOGRAFIA



REFLEXIONES EN TORNO A LA RELACIÓN PROFESOR-ALUMNO EN LA TUTORÍA *ONLINE*

Ángel López-Sidro López (*alsidro@ujaen.es*)

RESUMEN

El auge de las nuevas tecnologías de la comunicación aplicadas a la educación está determinando un incremento del empleo de la tutoría *online* dentro de la docencia universitaria. Las innovaciones a las que va obligar la implantación de los créditos europeos van a impulsar el desarrollo de estas tutorías virtuales. El presente artículo reflexiona acerca de cómo el uso de este instrumento afecta a la relación entre profesor y alumno, señalando tanto sus pros como sus contras. Se recomienda recurrir a la tutoría *online* como complemento de la relación presencial, y siempre poniendo la tecnología al servicio de la docencia, y no a la inversa.

PALABRAS-CLAVE

Nuevas tecnologías, tutoría,
orientación, docencia *online*,
Declaración de Bolonia

ABSTRACT

The rise to the new communication technologies applied to education is causing an increase in the use of the *online* tutorial within university teaching. The implementation of the European credits system is also going to encourage the development of these virtual tutorials. This article reflects how the use of this tool affects teacher-pupil relations and shows the pros and the cons of its utilization. It is recommended to make use of the *online* tutorial as a complement to the face-to-face relationship and to put always technology at the service of teaching and not the other way round.

KEYWORDS

New technologies,
tutoring, guidance,
online teaching, Bolonia
Declaration.

INTRODUCCIÓN: LA TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD

El auge de las nuevas tecnologías de la información y su aplicación a la educación ha provocado algunos prejuicios que es preciso desmontar. Entre ellos destaca una percepción exageradamente deformada acerca de los papeles que representan el profesor y el alumno en la enseñanza tradicional. Es generalizador y superficial atribuir en dicha enseñanza todo el papel activo al profesor, mientras que el alumno es caracterizado como un ser pasivo que, por tal actitud—a la que, según parece, predispone la enseñanza tradicional—,

contempla cómo se desgasta en un alto porcentaje el esfuerzo del docente, que únicamente consigue que el alumno aprenda algo en la misma forma en que arribarían a la playa los restos de un naufragio.

Cierto es que el supuesto fracaso de la enseñanza tradicional se predica sobre todo cuando ésta queda reducida a la lección magistral. No hay que olvidar que, aunque tal método constituyese la única técnica docente empleada por el profesor universitario, siempre dispondría del otro ámbito que viene a completar su relación con el alumno: el de la tutoría¹. Pero también aquí se subraya la idea de fracaso, porque las tutorías en la Universidad –al menos dentro de la licenciatura en Derecho, desde cuya experiencia voy a hablar en estas páginas– quedan ilustradas por la imagen de un profesor solo en su despacho, que aprovecha las horas asignadas a la tutoría para desempeñar otras ocupaciones; o bien, desmoralizado y convencido de la inasistencia del alumno, deja de estar en su despacho a tales horas o cumple de forma insuficiente y precaria con esa obligación. Patéticamente, el alumno suele elegir para su visita el momento en que el profesor ha perdido toda esperanza y ha desertado de su solitario deber, con lo que la fama de inutilidad de las tutorías crece en un dramático círculo vicioso.

El alumno universitario, por lo general, valora positivamente la disponibilidad del profesor, y critica con dureza a aquel que no cumple con sus deberes de tutoría; pero, y esta es la real paradoja, aprovecha poco esa disponibilidad y apenas saca partido de las posibilidades que ofrece la tutoría, salvo en contados casos. Precisamente es ésta una de las carencias a las que se quiere hacer frente desde la aplicación de un nuevo modo de tutorización que combina el uso de las nuevas tecnologías: la tutoría *online*.

Debo aclarar, ante todo, que mi tarea como profesor de Derecho Eclesiástico del Estado en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén no me convierte en experto en docencia *online* ni siquiera en el uso de nuevas tecnologías aplicadas a la docencia. Las reflexiones que siguen se basan en lecturas, cursos de formación² y sobre todo en mi experiencia al haber introducido, durante los tres últimos cursos, la tutoría *online*

El alumno universitario aprovecha poco esa disponibilidad y apenas saca partido de las posibilidades que ofrece la tutoría, la tutoría *online*.

¹ «El desarrollo integral del alumnado continúa siendo también hoy una función a tener muy presente en el ejercicio diario de las horas de tutoría, que todo/a profesor/a ejerce» (López Franco y Oliveros, 1999, 85).

² Sobre todo dos que me ha suministrado mi Universidad: «La acción tutorial en la Universidad» y «Diseño de materiales para la docencia *online*».

en dos de las asignaturas que imparto: *Derecho Eclesiástico del Estado y Matrimonio, entre la Antropología y el Derecho*. Dicha tutoría se ha articulado a través del empleo del *e-mail* y del sistema de mensajería instantánea o *chat*, con interesantes resultados de participación. En cualquier caso, no pretendo aquí hacer una valoración de mi experiencia, sino ir un poco más allá y proponer unas reflexiones sobre el cambio que puede suponer, con sus pros y contras, la aplicación de la tutoría virtual a la docencia universitaria, con la intención de que puedan ser útiles como punto de partida de otras.

... los ECTS afectarán inevitablemente a la tutorización del alumnado.

LAS NUEVAS EXIGENCIAS DOCENTES

La Declaración de Bolonia de 1999, cuyas conclusiones se mantuvieron en la Conferencia de Praga de 2001, instaura un nuevo sistema, el llamado Espacio Europeo de Educación Superior, que repercute directamente en la relación profesor-alumno dentro de la Universidad. La implantación de los créditos europeos ECTS (*European Credits Transfer System*) como forma de valorar la actividad académica dirigida por los docentes y el volumen de trabajo que el alumno necesita aplicar para superar las asignaturas, abarcan todas las dimensiones de su tarea, de modo que el estudio y trabajo no realizados en presencia del profesor van a requerir una especial atención por parte de éste, que habrá de llevarse a cabo a través de las tutorías³.

De modo que los ECTS afectarán inevitablemente a la tutorización del alumnado, pues sus exigencias obligarán al profesorado a introducir innovaciones: «No cabe duda de que las nuevas tecnologías de la información serán los protagonistas de la Universidad del futuro ya que difícilmente se puede entender una reducción de horas presenciales (efecto de los ECTS) y una tutorización personalizada sin uso de las mismas en la docencia» (Gutiérrez Castillo, 2003, 238)⁴.

³ «Si se parte de que la jornada laboral del estudiante es de 1.800 horas al año y se define el crédito como el equivalente a 30 horas de trabajo, un curso se compondría de 60 créditos. Si se estima que el número de semanas efectivas de trabajo, incluyendo exámenes y periodos de prácticas, es de 40 semanas esto implica una media de 1,5 créditos por semana. Compárese esto con el caso español con una media de 2,5 créditos ~25 horas de clase~ por semana para comprender que debe hacerse un esfuerzo por reducir los contenidos, la explicación clásica en las clases presenciales, y aumentar la labor de orientación, de tutoría, de fomento y valoración de trabajo personal y de equipo de los estudiantes. Esto requiere un cambio de cultura y de hábitos del profesorado, que, experiencias recientes, muestran que es muy difícil» (Ortega, 2004).

⁴ Se barrruntan estimaciones en este sentido: «Especial interés tiene, para nuestro análisis de la figura del profesorado universitario, la posibilidad de que el crédito se consiga mediante el aprendizaje no presencial, lo que incrementaría la función tutorial del profesorado. El porcentaje que se establece es que el 70% habrá de ser presencial y hasta un 30% se podrá conseguir fuera del aula» (López Franco y Oliveros, 1999, 85).



Las cuestiones que se plantean a partir de aquí son muchas, como las que se refieren a la forma de valorar y computar esta nueva dimensión de la tarea docente, que sin duda se va a ver incrementada: «Se hace necesario el establecimiento de un nuevo marco para la consideración de las horas reales que cada profesor dedica a trabajos relacionados con la docencia» (Marquès, 2000).

Estas preocupaciones y otras, más referidas al contenido de la tutoría, son objeto de reflexión ya en la Universidad⁵, como se comprueba en las Conclusiones del Seminario *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad* (2002), según las cuales se quiere «superar el concepto reduccionista de la tutoría mayoritariamente imperante (la tutoría burocrático-académica, o de resolución de dudas sobre una asignatura), para intentar una tutoría de finalidad orientadora amplia. [...] Algunos modelos van más allá, preconizando incluso la realización de una tutoría orientada al desarrollo personal y humano de los alumnos. [...] Parece que esta apuesta por la tutoría podría encuadrarse en un cambio de paradigma de la universidad, que estaría tratando también, por esta vía, de superar un modelo instructivo-profesionalizante basado en la mera transmisión de contenidos para instalarse en un modelo formativo-educativo basado en la comunicación bidireccional y en la interacción profesor-alumno».

... intentar una tutoría de finalidad orientadora amplia.

A estas finalidades de la tutoría y, sobre todo, a la comunicación e interacción entre profesor y alumno, se atenderá en las páginas que siguen.

TRES MODALIDADES DE TUTORÍA Y SUS POSIBILIDADES ONLINE

En primer lugar, es preciso distinguir entre los diferentes modelos de tutoría posibles en la enseñanza universitaria, y que se dan hoy día. Responden en realidad a dos formas de docencia —presencial o a distancia—, y a una concepción más extensa de la tutoría, que la amplía hasta la llamada *orientación*.

⁵ Planes de Acción Tutorial como el de la Universidad de Barcelona lo tienen muy expresamente en cuenta. Este PAT, en concreto, se puede consultar en <http://www.sc.ehu.es/siwwebso/Bolonia/textos/EICE/EI%20ingeniero%20creativo%20vicente%20Ortega.pdf>.

Tutoría de una asignatura o curso presencial

Para la docencia presencial, las nuevas tecnologías no suponen un cambio en toda la metodología del profesor, sino tan sólo la incorporación de nuevos instrumentos en el aspecto de tutorización del alumno. Se trataría, por tanto, de realizar la tutoría tradicional pero con la novedad de emplear los recursos que ofrece internet: correo electrónico, chats, videoconferencias, listas de distribución, etc., para resolver dudas que se puedan plantear al alumno a lo largo del curso.

La tutoría *online* en los cursos presenciales, sobre todo cuando se trata de asignaturas de Derecho u otras carreras con alto número de alumnos matriculados, plantea el problema de que, de tener éxito y buena respuesta por parte del alumnado, el tutor puede verse desbordado por las solicitudes de citas virtuales, masificación en el *chat* o avalancha de correos electrónicos. Se trata por ello de un recurso que alcanza sus plenas posibilidades en cursos con pocos alumnos en lista, o cuando se utiliza para el control de grupos de trabajo que eventualmente puedan constituirse. En los demás casos, o bien se establecen horarios muy estrictos para tutorías por *chat* y se controlan con objetivos claros los foros –mediante temas o preguntas para el debate lo suficientemente específicas para evitar dispersiones y pérdidas de tiempo–; o bien se reduce el uso de la tutoría *online* a la posibilidad de consultas por *e-mail*, como una posibilidad alternativa o complementaria a la tutoría presencial⁶. Es interesante el siguiente testimonio de una experiencia de este tipo:

«Puse en práctica durante los últimos meses de curso un sistema de tutorías *online*, con un resultado relativamente satisfactorio. No son pocas las ocasiones en que, por timidez o por miedo a expresarse en público, el Alumnado prefiere guardar las dudas antes de preguntarlas en clase o en tutoría, situación que parece corregirse con el sistema aplicado. En este sentido, me llamó mucho la atención el hecho de que a los pocos días de iniciar este sistema alternativo recibiera varios e-mails de alumnos en los que me expresaban sus dudas sobre la materia. El único problema que aprecié en todo este proceso fue el hecho de que, en ocasiones, las dudas planteadas requerían



Se trataría de realizar la tutoría tradicional pero con la novedad de emplear los recursos que ofrece internet.

⁶ Otras sugerencias son: «que los estudiantes solamente hagan on-line las consultas que necesiten resolver antes de la próxima clase o tutoría presencial; que no pregunten al profesor cuestiones de "organización de la clase o relacionadas con los trabajos que se deben realizar" si pueden resolverlas también preguntando a los compañeros, etc.» (Marqués, 2000).

una respuesta muy extensa, cuya resolución por esa vía parecía compleja» (Gutiérrez Castillo, 2003, 242).

Este profesor de Derecho apunta en pocas líneas varias de las cuestiones –pros y contras– que plantea en la práctica el uso del sistema *online* de tutorías, que se abordará más abajo.

Tutoría de una asignatura o curso *online*

La tarea del tutor aquí es distinta. La atención individualizada al alumno es tan importante o más que en la enseñanza presencial, lo que obliga a una continua recogida de información, a fin de crear una auténtica bases de datos de seguimiento del curso, donde se archivaría incluso el correo electrónico de cada uno de los participantes (Morante Milla, 2001). De hecho, «la tarea de tutorización de los cursos *online* consiste básicamente en hacer un seguimiento día a día del trabajo de los participantes o estudiantes y, aunque comparte en muchos aspectos las funciones de un tutor presencial, algunas de sus tareas cotidianas son específicas y condicionadas por el entorno de comunicación en el que se desarrollan este tipo de cursos» (Sales Ciges, 2000). Estos objetivos plantean la cuestión del tiempo, pues, como veíamos arriba, al poder establecerse la conexión en cualquier momento, la dedicación del tutor aumenta, por encima de la que se reclama en la docencia presencial, sobre todo cuanto mayor sea el número de participantes en el curso⁷.

El docente en este contexto no se limita a estar disponible para responder a las eventuales necesidades de los alumnos, sino que encauza la docencia a través de una relación *online*. Por eso hay que decir que el tutor de una enseñanza virtual cumple un «rol organizativo: establece la agenda (objetivos, horarios, reglas de procedimiento, normas) y debe actuar como líder impulsor de la participación del grupo: pidiendo contribuciones regularmente, proponiendo actividades en las que se deba dar una respuesta, iniciando la interacción, variando el tipo de participación, no monopolizando la participación...» (Adell y Sales, 1999).

En este tipo de enseñanza, el tutor es la persona con la que se interactúa de forma permanente, y que supervisa la buena interacción entre los demás

El tutor de una enseñanza virtual cumple un «rol organizativo».

⁷ «La tutorización de un curso *online* con una metodología activa requiere atender diariamente las demandas de los participantes. Cuanto más intensivo es el curso, más trabajo de tutorización exige cada día, cuanto más extensivo más días de conexión supone» (Sales Ciges, 2000).

participantes en el proceso educativo⁸. Por tanto, su papel es mucho más activo que en la tutoría tradicional, pues que no sólo espera al alumno, sino que va en su busca y le motiva (Sales Ciges, 2000). Al haber una interacción continua, el profesor en la enseñanza *online* siempre es tutor, pero el tutor es algo más que el enseñante⁹, es un «catalizador de los procesos educativos» (Adell y Sales, 1999), un gestor de la clase que se responsabiliza de la formación y de crear las mejores condiciones para el aprendizaje (Fernández Pinto, 1999). No se limita a resolver dudas, porque muchas de ellas se aclaran en común en los foros¹⁰, por lo que será normal que cuando el alumno se conecte a la red para buscar solución a un problema no se dirija en primera instancia a su tutor.

Lo que entendemos por tutoría tradicional queda aquí difuminado entre las demás tareas docentes, y probablemente tampoco el alumno es muy consciente de estar demandando esta específica función de su profesor cuando se dirige a él en busca de soluciones o consejos. La tutoría *online* es ineludible, obviamente, en este tipo de enseñanza, y será el cauce fundamental que permita relacionarse al profesor y al alumno. En cualquier caso, no habría que descartar una periódica relación presencial entre ambos, siempre que la distancia lo permita.

Participación en un programa de acción tutorial

Hoy se pretende dar un paso más en la tutoría universitaria, y convertirla en orientación, entendiendo por ésta el «proceso continuo de intervención, conscientemente programada en respuesta a unas necesidades evaluadas previamente en el contexto social y universitario», cuyo fin será «que el sujeto realice un proyecto de vida personal, asumiendo elecciones realistas de forma consciente y responsable, convirtiéndose en artífice de su propia vida, alcanzando su máximo desarrollo y autonomía» (López Franco y Oliveros, 1999, 84 y 87).

⁸ La interacción es el concepto que está en el fondo de lo que Moore (1991) denomina distancia transaccional, relacionado con la distancia que existe en las relaciones instruccionales. Para Moore, la distancia está determinada por la cantidad de diálogo que se da entre el estudiante y el instructor, y el nivel de estructura que existe en el diseño del curso; por lo tanto, se tendrá una mayor distancia transaccional cuando en un curso se tiene mayor estructura que diálogo entre estudiantes e instructores (McAnally y Pérez, 2000).

⁹ Ahora se mezclan las palabras "tutor", "profesor" y "enseñante" (Fernández Pinto, 1999).

¹⁰ Esto es lo que se llama en la UNED «tutorización cooperativa» (vid. La tutorización telemática [2000]).



Un estudio elaborado en la Universidad de Jaén concluye que «las necesidades [de orientación de los alumnos] abarcan a las dimensiones académica, profesional y personal» y que «las necesidades difieren tanto al inicio de la carrera como al finalizar los estudios» (Campoy y Pantoja, 2000, 98). La labor orientadora en la universidad se suele articular de dos formas: a través de la creación de un Servicio de Orientación Universitario, normalmente dirigido por miembros del Departamento de Pedagogía; y por medio de la elaboración de un Plan de Acción Tutorial (PAT), a nivel de toda la Universidad o por facultades¹¹.

El PAT exige la intervención de los profesores, que se convierten en tutores de un grupo de alumnos a lo largo de toda su estancia en la Universidad. Su trabajo con los alumnos es, por tanto, un seguimiento durante todos los cursos de su carrera, lo que les obliga a tener en cuenta las distintas etapas por las que pasa el alumno desde que llega al campus: la inicial o de incorporación en la vida universitaria; la intermedia, que incluye los cursos centrales y que comporta un progreso interno; y el momento final, que es la antesala de la entrada al mundo laboral (López Franco y Oliveros, 1999, 89). Cada una de estas etapas contendrá problemas diferentes, lo que llevará a precisar, por tanto, sus objetivos y metodologías, que serán distintos en cada fase¹².

Las posibilidades de llevar a cabo el PAT mediante las nuevas tecnologías de la comunicación nos vuelve a situar en un paisaje en el que deberán combinarse con la atención presencial al alumno. Los temas que se tratan en este tipo de tutoría son de mayor profundidad y alcance, y por ello más personales. Aquí el conocimiento del alumno por parte del tutor es fundamental, pues ha de acompañarle durante toda su carrera, y sus funciones no se limitan a lo meramente académico, también porque entre sus objetivos está orientar al alumno de cara a su inserción en el mundo laboral.

Por otro lado, este tipo de tutoría no estará tan concentrada en un momento específico del curso –época de exámenes–, sino que podrá programarse con tiempo y de acuerdo con una frecuencia. Tampoco el número

La labor orientadora en la universidad se suele articular de dos formas: a través de la creación de un Servicio de Orientación Universitario, normalmente dirigido por miembros del Departamento de Pedagogía; y por medio de la elaboración de un Plan de Acción Tutorial (PAT).



¹¹ Como se está llevando a cabo en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén.

¹² En el primer momento habrá que tener en cuenta: ubicación, plan de estudios que no conoce, nuevas técnicas de trabajo intelectual, mayor autonomía y ausencia de un plan de aprendizaje tan guiado; en el segundo momento: ir configurando el itinerario formativo, y anticipando el conocimiento del mundo laboral; en el tercer momento: planificar un proceso de búsqueda activa, conocer las principales fuentes generadoras de trabajo, mecanismos de búsqueda y solicitud de empleo, mecanismos de selección, posibilidades formativas que contribuyen a completar el currículo, bolsas de trabajo (cfr. López Franco y Oliveros, 1999, 89-91).

de alumnos a los que tiene que atender el tutor participante en un PAT es tan elevado como los que le corresponden por su función específicamente docente. Con estas premisas, podrá organizar la tutorización estableciendo citas en tres o cuatro momentos clave del curso y dejando la posibilidad de atención *online* para una más frecuente comunicación durante el resto del tiempo, sin dejar que la facilidad inherente a ésta le arrastre a abandonar las primeras que, como se ha dicho, en este tipo de tutoría resultan imprescindibles.

...la docencia *online* implica una distancia entre el profesor y el alumno; y este dato ya supone un *minus* respecto a la docencia presencial.

CONSIDERACIONES Y SUGERENCIAS

No hay que olvidar que la docencia *online* surge de la aplicación de las nuevas tecnologías—en concreto, las informáticas— a la enseñanza a distancia, para facilitar la interacción entre profesor y alumno¹³. Posteriormente, una parte de la enseñanza presencial se está convirtiendo también, por razones de comodidad, en enseñanza *online*; pero ello no elimina el componente de enseñanza a distancia que está en su origen. Es decir, de principio hay que comprender que la docencia *online* implica una distancia entre el profesor y el alumno¹⁴; y este dato, por mucha interactividad que se logre entre ellos, ya supone un *minus* respecto a la docencia presencial. Esto, que parece fundamental, es prácticamente obviado en los estudios manejados. Salvo esporádicos consejos respecto al trato que se deba dar al alumno en la tutoría virtual, no se plantea en toda su trascendencia la pérdida del contacto cara a cara entre el profesor y el alumno. Por eso, las siguientes consideraciones, a las que me atrevo a añadir algunas sugerencias, parten de la convicción acerca de la importancia de este punto.

... la comunicación *online* conlleva sus propias dificultades.

- En primer lugar, *la comunicación online conlleva sus propias dificultades*. Como se ha dicho más arriba, el lenguaje escrito que es preciso emplear cuando la comunicación se realiza a través de un *chat* o del *e-mail* con frecuencia no se corresponde con la soltura exhibida en la comunicación oral. La expresión de ideas por escrito permite mayor complejidad en la comu-

¹³ «Los grandes sistemas de educación a distancia han tenido que crear redes de soporte y tutoría a los estudiantes a fin de paliar la sensación de aislamiento (uno de los motivos fundamentales de abandono de los estudios). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están cambiando muchos planteamientos en la educación a distancia» (Adell y Sales, 1999).

¹⁴ El propio Adell afirma que la enseñanza *online* es educación a distancia (cfr. *ibidem*).

nicación, pero esa misma complejidad se convierte en obstáculo para quien tiene un pobre dominio del idioma –ortografía, gramática o léxico–. Por eso, «el hecho de tener que redactar un mensaje claro y concreto sobre las dudas o dificultades, hace que muchas personas decidan no formularlas» (Sales Ciges, 2000). Esta inhibición puede superarse en el *chat*, que está más cerca de la espontaneidad del lenguaje coloquial, aunque es fácil detectar que éste se introduce también –con todas sus taras– en muchos mensajes por *e-mail*.

Por otra parte, la dificultad de escritura de algunos alumnos no debe ser vista como una rémora para adaptarse al nuevo tipo de docencia, sino como un elemento más que el profesor debe valorar y plantear como desafío al alumno, como parte de la enseñanza en definitiva. Respecto a esta cuestión se ha dicho que «no és convenient, en general, fer notar a l'alumnat les seves errades d'ortografia o de sintaxi en els missatges de correu electrònic o en els que envien als fòrums, a fi d'afavorir l'espontaneïtat» (Morante Milla, 2001). Desde luego, una fiscalización severa y constante de tales errores, difíciles de afrontar a nivel universitario, puede provocar una deserción del alumno de la tutoría. En estos casos parece conveniente una corrección solapada, y el mejor modo es que el tutor, en su contestación, cite de la forma correcta aquello que el alumno le planteaba: leer con el vestido de una buena expresión lo que uno quiere en el fondo decir siempre ha sido una excelente forma de aprender.

También el profesor-tutor se puede encontrar con dificultades a la hora de desenvolverse en esta forma de relación, ya que este tipo de tutoría le exige necesariamente el dominio de las nuevas tecnologías y en concreto de los medios de comunicación informáticos (Morante Milla, 2001). Puede ocurrir fácilmente que, como en el caso del alumno, el tutor no introduzca la posibilidad de la tutoría *online* en su docencia por considerarse poco hábil en el manejo de tales tecnologías. Hay que ver si lo que persigue a través de la tutorización es sólo comunicación o también enseñanza virtual. A través de este instrumento ya no se remite al alumno a un libro, sino que se le ofrece un vínculo en internet que contenga la información necesaria o la base de datos que debe manejar. Y esto demanda que el profesor tenga incluso más soltura que el alumno a la hora de buscar y seleccionar, digamos que le exige «muchas horas de navegación».

• *La relación online uniformiza a los alumnos*, los iguala ante el profesor pues son obviados la mayor parte de sus caracteres distintivos. Adell apunta como

La relación *online* uniformiza a los alumnos.



No hay que minusvalorar las pérdidas que conlleva la distancia física.

ventajas que, por esta vía, se pueden evitar prejuicios de raza, género o *status*; pero que puede salir perdiendo aquel que no sea hábil en la expresión escrita, el elemento en que el profesor sí va a poder distinguir entre unos alumnos y otros (Adell y Sales, 1999). Esto, siendo cierto, no tiene por qué ser un inconveniente, salvo que se entienda el igualitarismo a ultranza como una virtud. No hay que olvidar que la tolerancia –y la educación en ella– exigen como premisa la existencia de esa diferencia que va a ser objeto de respeto; si las diferencias se anulan, no se puede pensar que es un triunfo de la tolerancia, porque ésta no llega a aplicarse.

Hay que tener en cuenta las especificidades de la carrera de Derecho, entre las que se encuentran la falta de auténtica vocación de muchos de los alumnos que la cursan, quizá por haber sido la opción más factible en función de la nota obtenida en la prueba de acceso a la universidad; o por sus tradicionales múltiples salidas ante la duda de qué hacer en el futuro. El alumnado se caracteriza, como consecuencia, por una gran heterogeneidad, factor a tener en cuenta, y sobre el cual no se pueden establecer premisas que fácilmente se convertirían en prejuicios por lo infundados.

- *No hay que minusvalorar las pérdidas que conlleva la distancia física.* La llamada interacción, a la que la comunicación *online* ofrece tantas virtualidades, no puede suplir posibilidades que únicamente se dan en la relación «en presencia».

La empatía es muy importante, y es fácil que se pierda en la relación virtual¹⁵, porque ésta puede basarse con mayor facilidad en falsas apreciaciones. El nivel personal es importante, normalmente no como objetivo en sí, sino como medio para resolver otros aspectos, como los académicos. La comunicación de tutor y alumno a través del correo electrónico aconseja que el primero utilice estrategias para salvar la distancia física, tales como dirigirse al alumno por su nombre o reiterarle con palabras amables la disponibilidad para ayudar (Morante Milla, 2001), pues el medio informático supone una frialdad que, si se menosprecia, puede desmotivar para el uso de la tutoría.

En este sentido, la inmediatez en que la interpelación puede hacerse del alumno al tutor o viceversa, puede a su vez verse contrarrestada por una de-



¹⁵ Por eso «les estratègies de motivació s'han de basar en la consideració i valoració dels punts de vista de l'alumnat i posar l'èmfasi en qualsevol aspecte positiu del seu treball» (Morante Milla, 2001).

mora en la respuesta, que a la postre echa por tierra las ventajas del sistema. Es aconsejable por ello que la comunicación se ajuste a unas reglas que permitan su fluidez, de manera que las respuestas no se dilaten más allá de 24 ó 48 horas (Morante Milla, 2001), o al siguiente día laborable si se realizan en fin de semana¹⁶. Esta rapidez en las respuestas por parte del tutor será precisamente uno de los elementos que sirva para evaluar la calidad de la tutoría, por parte del alumno y de la misma Universidad.

También es cierto que los avances tecnológicos permitirán un mayor acercamiento entre profesor y alumno a medida que mejore el *software*, la velocidad de conexión o incluso se introduzca la posibilidad de la videoconferencia (Fernández Pinto, 1999). Respecto a esta última, su implantación podría, aparentemente, salvar muchas de las dificultades que estamos analizando¹⁷; pero, al margen de que esa implantación esté lejos de generalizarse¹⁸, no deja de tratarse de una relación con un marco televisivo que la dota de un cierto halo de irrealidad. Sin ánimo de ser negativo, no hay que olvidar que las nuevas tecnologías están al servicio de la docencia, no al revés, y que su progresivo perfeccionamiento no tiene que suponer de forma automática una mejor enseñanza: «No podemos olvidar tampoco que la utilización de estos medios nos exige esfuerzos ya que debemos familiarizarnos con ellos y explorar su potencial porque todos sabemos que no hay medio que a priori ni por sí mismo nos garantice el éxito» (Fernández Pinto, 1999).

Por otra parte, parece fuera de toda duda que el tipo de relación que se da en la tutoría virtual no andará lejos de la que el futuro nos deparará en todo tipo de ámbitos, desde el laboral al propio del ocio, sin excluir el familiar. Desde esta perspectiva, la relación virtual dotará de experiencia en tales cauces tanto al alumno como al profesor. Otra cuestión es que dicha relación sea la idónea, sobre todo en aquellos momentos en que, por sus facilidades, sus-

No hay que olvidar que las nuevas tecnologías están al servicio de la docencia, no al revés, y que su progresivo perfeccionamiento no tiene que suponer de forma automática una mejor enseñanza.

¹⁶ Según el documento de la UNED, *La tutorización telemática*, «los alumnos podrían desmotivarse si al realizar una consulta no reciben una respuesta en un tiempo razonable (24 horas sería el límite ideal si los ratios alumnos/profesor fueran los adecuados, a no ser que el profesor haya aclarado que no está disponible por algún motivo personal o laboral)».

¹⁷ «La videoconferencia es uno de los instrumentos que pueden resultar más eficaces en un futuro próximo debido a sus características, que permiten "visualizar" el contexto e "intervenir" en tiempo real. Tiene además el valor de permitir la comunicación visual entre diferentes personas, favoreciendo el intercambio de emociones que otros instrumentos TIC (conferencia telefónica, Web, e-mail, chat) no pueden transmitir» (Cogoi, 2002, 5-6).

¹⁸ «With improvements in technology this mode may yet succeed, but from what we have seen, the leaders in this area recommend shifts from "traditional" teaching paradigms» (*Teaching at an Internet Distance: the Pedagogy of Online Teaching and Learning*, The Report of a 1998-1999 University of Illinois Faculty Seminar [7 diciembre 1999], 49).

tutiva a la presencial. En este sentido, tampoco la facilidad debe convertirse en un valor absoluto, y el riesgo de esto es grande. No hay que despreciar la pedagogía del esfuerzo, en la que debe tener su lugar también el «enfrentamiento» cara a cara con el profesor.

Está claro que la tutoría virtual es más fácil porque permite al alumno expresarse con menos embarazo y es más cómoda porque evita desplazamientos. Pero yo creo que esas «dificultades» de expresión y de desplazamiento resultan de lo más conveniente si de lo que estamos hablando es de una formación integral del alumno. El día de mañana no va a hacer entrevistas de trabajo virtuales, porque el posible contratante va a tener gran interés por verle la cara y medir su expresión personalmente. No hay que olvidar que la facilidad de la comunicación virtual permite –incluso tienta para ello– un cierto nivel de fingimiento, que puede darnos una imagen de nuestros alumnos y sus necesidades alejada de la realidad.

De modo que el exceso de comodidad y el distanciamiento físico pueden ser tanto ventajas como inconvenientes, y creo que hay que pensar en ello desde ambas perspectivas.

CONCLUSIÓN

A la vista de todo lo anterior, puede resultar inquietante hacer la siguiente reflexión: «¿El contacto personal con los integrantes de la clase facilita la tarea del profesor hasta el punto de incidir de manera significativa en el éxito de un curso? Si es así como lo vemos, entonces, en el caso de que el contacto personal no exista, el resultado sería frustrante» (Fernández Pinto, 1999).

Por si no consta expresamente todavía, considero que el trato de persona a persona es esencial en educación. Así lo creo, y ningún sistema virtual, por muchos instrumentos de ayuda que incorpore –todos virtuales– podrá sustituir a lo real. No podemos olvidar que las personas somos mucho más que palabras y contenidos. Parecerá poético, pero con este sistema el alumno se pierde el rostro del profesor, sus gestos, el sonido de su voz e incluso el humano dibujo de las letras. Todo eso lo considero parte de la educación, todo eso está integrado en la enseñanza del docente, porque éste, antes de ninguna otra cosa, se muestra a sí mismo.

... el exceso de comodidad y el distanciamiento físico pueden ser tanto ventajas como inconvenientes, y creo que hay que pensar en ello desde ambas perspectivas.

... el trato de persona a persona es esencial en educación.



En cuanto a la visión que puede tener el profesor de ese alumno con el que se relaciona *online*, me parece oportuno e iluminador traer a colación unas reflexiones del filósofo Julián Marías acerca de la importancia del rostro humano en la relación y conocimiento interpersonales: «El rostro, representación de la persona, concentrado en los ojos –el primer inteligible–, descubre lo que hay detrás, la interioridad que rezuma hacia el exterior. Se puede leer. La condición para ello, evidentemente, es mirar con atención y conocer el “alfabeto”, la significación de los rasgos fisiognómicos en cada raza, sociedad, sexo, edad. [...] Es el rostro, en su expresión, lo que manifiesta más claramente el proyecto en que consiste la persona. [...] Por supuesto, hay que rehuir toda interpretación estática o inerte de lo que acabo de decir. Como todo en la vida humana, la expresión no está dada sin más, sino que acontece; hay que verla en movimiento [...]. Y no se puede reducir todo a lo visual: la voz, la entonación, la manera de elocución son ingredientes esenciales de la expresión, que contribuyen a la transparencia» (Marías, 1994, 31-33).

Está claro que ni los más modernos instrumentos tecnológicos –que por otra parte están lejos de encontrarse generalizados en las universidades– pueden hoy suplir este contacto personal. En la Universidad de Illinois se han preguntado acerca de si es posible esta sustitución: «How can high quality “teaching at an Internet distance” or “online teaching” be assured? Just where does the traditional “face to face” classroom sit in the sea of information technology? Taken to the extreme, will bricks and mortar be wholly replaced by fiber optic cable and PCs?»¹⁹. En este sentido, un reciente estudio confirma la importancia de la comunicación cara a cara cuando el asesoramiento –en nuestro caso, tutoría– entra más profundamente en el terreno de lo personal (Rochlen, Beretvas, Zack, 2004). Creemos que esta presencia de lo personal es necesaria, porque un profesor, y no menos el profesor universitario, acompaña al alumno en su formación como persona²⁰, y esto parece estar olvidándose. Por eso es pertinente recordar la vocación de un universitario eminente como Ortega y Gasset: «Me contentaría con pasar junto a las almas más inquietas que la mía y dejar caer en ellas fermentaciones de duda, ambición y esperanza [...] Mis aspiraciones se agotan, como veis, en llegar a ser un profesor de tirar piedrecitas en los estanques» (Ortega y Gasset, 1992, 96).

... esta presencia de lo personal es necesaria, porque un profesor, y no menos el profesor universitario, acompaña al alumno en su formación como persona, y esto parece estar olvidándose.

¹⁹ *Ibidem*, 5.

²⁰ Se ha hablado también de la tutoría en la Universidad como de una «pedagogía del acompañamiento» (López Franco y Oliveros, 1999).

Difícilmente, con todas sus virtualidades, pueden alcanzarse dichas cifras, aparentemente humildes, desde una relación virtual. Y no quiero ser totalmente pesimista: reconozco las ventajas apuntadas por este sistema, pero creo importante señalar sus límites, porque no todo es sustituible. Volviendo a Ortega, «*En la organización de la enseñanza superior, en la construcción de la Universidad hay que partir del estudiante, no del saber ni del profesor*» (Ortega y Gasset, 1992, 49). Tampoco se debe, aunque parezca obvio decirlo, organizar la universidad alrededor de la tecnología. Que la euforia tecnificadora no nos domine ni nos distraiga: pongamos todos los medios a nuestro alcance al servicio del estudiante, sin descuidar nunca los que han demostrado siempre ser imprescindibles.

... pongamos todos los medios a nuestro alcance al servicio del estudiante, sin descuidar nunca los que han demostrado siempre ser imprescindibles.

BIBLIOGRAFÍA

- ADELL, J., y SALES, A. (1999). *El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente* (en línea). Grupo de Tecnología Educativa de la Universidad de Sevilla. En <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html>.
- CAMPOY, T. J., y PANTOJA, A. (2000). «La orientación en la Universidad de Jaén», en *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 11, núm. 19, pp. 77-106.
- COGOI, C. (2002). «Videoconferenza e orientamento. Ambiti di applicazione ed esempi di buone pratiche», en *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 13, núm. 1, pp. 5-15.
- FERNÁNDEZ PINTO, J. (1999). «Tutorías virtuales», en *Especulo. Revista de estudios literarios*, núm. 11 (en línea). Universidad Complutense de Madrid. En <http://www.ucm.es/info/especulo/numero11/tutorias.html>.
- GUTIÉRREZ CASTILLO, V. L. (2003). «Reflexiones sobre la aplicación de las nuevas tecnologías en la metodología docente del Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales», en *Res Novae Cordubenses*, I, pp. 229-243.
- LÓPEZ FRANCO, E., y OLIVEROS, L. (1999). «La tutoría y la orientación en la Universidad», en *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 10, núm. 17, pp. 83-98.
- MARÍAS, J. (1994). *Mapa del mundo personal*, Madrid.
- MARQUÈS, P. (2000). *El impacto de las TIC en la enseñanza universitaria* (en línea). Facultad de Ciències de l'Educació de la Universidad Autònoma de Barcelona. En <http://dewey.uab.es/pmarques/ticuniv.htm>.

- MCANALLY, L., y PÉREZ, C. (2000). «Diseño y evaluación de un curso en línea para estudiantes de licenciatura», en *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, núm. 2, vol. 1 (en línea). En <http://redie.ens.uabc.mx/vol2no1/contenido-mcanally.html>.
- MORANTE MILLA, A. (2001). «La tutoría telemàtica. Característiques, funcions, tasques i estratègies de la tutoria online», en *Materials de formació del curs de Tutoria telemàtica* (en línea). Conselleria d'Educació Cultura, Govern de les Illes Balears. En <http://weib.caib.es/Formacio/distancia/Material/tuto/material/tuto/tutoria.htm>.
- ORTEGA, V. (2004). *El ingeniero activo en la sociedad del conocimiento: Reflexions après Bolonia* (en línea). Universidad del País Vasco. En <http://www.sc.edu.es/siwebs0/Bolonia/textos/EICE/EI%20ingeniero%20creativo%20Vicente%20Ortega.pdf>.
- ORTEGA Y GASSET, J. (1992). *Misión de la Universidad*, Madrid.
- ROCHLEN, A., BERETVAS, S., y ZACK, J. (2004). «The online and face-to-face counseling attitudes scales: a validation study», en *Measurement and evaluation in counseling and development*, vol. 37, pp. 95-111.
- SALES CIGES, A. (2000)., *La tutorización de cursos online y la diversidad. (De cómo ser tutora a través de internet y no morir en el intento)* (en línea). En <http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/>.
- Conclusiones del Seminario *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad*, organizado por la Fundación Gómez Pardo, Madrid, 19 de noviembre de 2002 (en línea). Cátedra Unesco de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid. En <http://www.gampi.upm.es/conclusionesmayo02.htm>.
- La tutorización telemática* (2000) (en línea). Instituto Universitario de Educación a Distancia. UNED. En <http://www.iued.uned.es/iued/tecinfo/cursos/tutor/contenidos/c10/c01000.adp>.
- Teaching at an Internet Distance: the Pedagogy of Online Teaching and Learning*, The Report of a 1998-1999 University of Illinois Faculty Seminar (7 diciembre 1999). En http://www.vpaa.uillinois.edu/reports_reports/rid.aep.