

E-TUTORÍA: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA TUTORÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

En el ámbito de la educación, la tutoría académica se manifiesta de diversas maneras según los niveles y sistemas educativos, ámbitos y recursos, agentes que intervienen, métodos y contenidos que trata.

En el contexto de la Educación Superior y en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior, la orientación se presenta como un tema transversal en la formación universitaria abierta a Europa y al mundo.

En este artículo, la tutoría académica universitaria se entiende como una concreción del proceso de orientación, una estrategia de carácter formativo, orientador e integral desarrollado por docentes universitarios con la finalidad de orientar al alumno en su proceso formativo y madurativo.

Cuando la tutoría se desarrolla y gestiona a través de entornos virtuales de aprendizaje, hablamos de **e-tutoría**. Este artículo ofrece una revisión de lo que aportan las Tecnologías de la Información y Comunicación a la tutoría académica universitaria y qué objetivos y estrategias pueden contemplarse para su desarrollo.

Palabras clave: e-tutoría, e-mentoría, orientación, educación superior, convergencia europea, tecnologías de la información y comunicación

E-MENTORING: USE OF TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND COMMUNICATION IN MENTORING

In education field, mentoring can have different ways and means depending on level and education systems, fields and resources, people involved, methods and contents dealt with.

In field of Higher Education and in accordance with the European Higher Education System, orientation is a transversal issue in academic formation open to Europe and to the World.

In this paper, mentoring is understood as a realization of orientation, a strategy with a formation and global nature developed by university teachers aiming at the student's orientation along his process of formation and personal realization.

When being developed through virtual space of learning, it is e-mentoring. This paper present what can be achieved using Information Communication Technologies in that sense and which aims and strategies can be observed.

Keywords: e-mentoring, orientation, higher education, European standardization, Information Communication Technologies

E-MENTORING: USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) POUR LE MENTORING

Dans le domaine de l'éducation, le mentoring existe sous différentes formes selon les niveaux et la nature des systèmes éducatifs, les domaines concernés et les ressources disponibles, les protagonistes intervenant, les méthodes et les contenus traités.

Dans le contexte de l'Enseignement Supérieur et dans l'Espace Européen d'Enseignement Supérieur, l'orientation est un thème transverse de la formation universitaire ouverte sur l'Europe et le reste du monde.

Dans cet article, mentoring renvoie à une mise en oeuvre du processus d'orientation, une stratégie à caractère formateur et global développé par des enseignants universitaires avec pour finalité d'orienter l'étudiant dans son cursus de formation et de réalisation personnelle.

Lorsque le mentoring se fait à travers d'environnements virtuels d'apprentissage, il s'agit d'e-mentoring. Cet article expose ce que les TIC apportent au mentoring et les objectifs et stratégies associées qui peuvent être observés pour son développement.

Mots clefs: e-mentoring, orientation, enseignement supérieur, uniformisation européenne, technologies de l'information et de la communication

E-TUTORÍA: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA TUTORÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA

Sogues Montserrat Pera [1]; Mercè Gisbert Cervera [2]

sogues.montserrat@urv.cat, merce.gisbert@urv.cat

Universitat Rovira i Virgili

Sofía Isus Barado [3]

sisus@pip.udl.es

Universitat de Lleida

1.- LA ORIENTACIÓN EN EL EEES

En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se manifiesta la necesidad de promover la convergencia entre los diferentes sistemas de educación superior para facilitar a los titulados la integración en un mercado laboral sin fronteras y ofrecer un marco más atractivo para los estudiantes del resto del mundo (Declaración de Bolonia, 1999).

Son varios los principales hitos que marcan este proceso (Declaración de Sorbona, 1998; Declaración de Bolonia, 1999; Consejo Europeo de Lisboa, 2000; Comunicado de Praga, 2001; Comunicado de Berlín, 2003; Bergen 2005 y Londres, 2007)

El objetivo que se proponen es conseguir, antes del 2010, el desarrollo armónico del EEES teniendo como eje, el aprendizaje y el respeto a la diversidad de culturas, lenguas y sistemas educativos y la autonomía universitaria.

Con ello se plantea una nueva realidad universitaria en la que:

1. Se tiende a una creciente movilidad de los estudiantes y de las políticas de participación. El intercambio, la transparencia y la comunicación se convierten en elementos claves para la calidad en las universidades.
2. Aumenta la heterogeneidad de los alumnos. Tradicionalmente, la universidad se dirigía a una audiencia muy específica. En la actualidad nos encontra-

mos con perfiles de alumnado muy heterogéneo, con características personales, intereses, expectativas y necesidades diferentes.

3. Se propone un cambio en el paradigma educativo, donde el alumno se sitúa en el centro del proceso del aprendizaje y se manifiesta la necesidad de metodologías orientadas al aprendizaje activo.
4. El perfil académico profesional es definido a través de competencias. Con ello se desprende que la universidad debe dar respuesta a los nuevos requerimientos profesionales (saber, saber hacer, saber estar y ser)
5. Se requiere sistemas de orientación, seguimiento y evaluación como elementos fundamentales para garantizar la calidad. Con lo que la **orientación se presenta como un tema transversal** en la formación universitaria abierta a Europa y al mundo.

Varias declaraciones e informes en el ámbito europeo han señalado la importancia de la orientación y el apoyo al estudiante en el contexto de la creciente internacionalización de la educación en Europa.

El más importante de estos documentos es la resolución del Consejo y de los representantes de los estados miembros, *Fortalecimiento de las Políticas, Sistemas y Prácticas en Materia de Orientación Permanente en Europa* (2004).

En este informe se define la orientación en el contexto de aprendizaje permanente como: “Una gama de actividades que capacita a los ciudadanos de cualquier edad y en cualquier momento de sus vidas a determinar sus capacidades e intereses, a adoptar decisiones educativas, de formación y de empleo, y a gestionar su aprendizaje y la trayectoria individual de sus vidas en cuanto al aprendizaje, el trabajo y otras cuestiones en las que se adquieren o se utilizan competencias. (...) Entre dichas actividades se incluyen la información y el asesoramiento, los consejos, la evaluación de competencia, **la tutoría**, la recomendación, la enseñanza de la toma de decisiones y las capacidades de gestión de carrera.”

En el contexto de aprendizaje permanente y orientación, las TIC también desarrollan un papel muy importante. Como señala Gavari, E (2006: 190) la Comisión Europea, a través de la iniciativa política e-Europe, manifiesta por primera vez “la conciencia sobre el importante rol social y pedagógico actual de las TIC...La iniciativa E-europe, y en particular, a través del programa E-learning (2004-2006) pretende la integración efectiva de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los sistemas de educación y formación en Europa”.

En concordancia con los parámetros europeos, en este artículo proponemos una estrategia de orientación académica a través de las TIC: **e-tutoría**. Para ello, primeramente

contextualizamos la tutoría académica en el ámbito universitario español e internacional. Posteriormente, realizamos un análisis de los beneficios que aportan las TIC a la tutoría académica y los retos a los que se tiene que hacer frente. Y, finalizamos describiendo posibles estrategias para implantar la e-tutoría.

2.- LA ACCIÓN TUTORIAL UNIVERSITARIA EN EL CONTEXTO ESPAÑOL.

Situándonos en la educación superior, podemos encontrar diversos modelos de tutoría que atañen a realidades diferentes. Si nos centramos en el contenido de la tutoría podemos ver que utilizamos el término “tutoría” para señalar realidades como:

REALIDADES DE TUTORÍA

- Realidad 1. Orientación que recibe un alumno para la resolución de dudas sobre contenidos teóricos y prácticos de una materia o asignatura.
- Realidad 2. Orientación, dinamización, seguimiento y evaluación que recibe un alumno tanto en asignaturas presenciales o virtuales para conseguir el máximo aprovechamiento de su rendimiento.
- Realidad 3. Orientación en relación al desarrollo y aprovechamiento de las prácticas y/o proyecto final de titulación
- Realidad 4. Orientación en relación a la selección, desarrollo y aprovechamiento de un programa de movilidad.
- Realidad 5. Orientación en relación a problemas personales específicos de carácter patológico
- Realidad 5. Orientación y seguimiento de un alumno para apoyarle en aspectos de carácter transversal al largo de su trayectoria académica (orientación para la integración en la universidad, para la matrícula, toma de decisiones académicas, profesionales, personales, información específica relacionada con su titulación, etc..)

Figura 1. Realidades de la tutoría según su contenido

Además de presentar modelos de tutoría según su contenido, también podemos encontrar modelos según la relación que la tutoría establece con los servicios de orientación, la figura responsable de desarrollar la tutoría, el momento/tiempo en que se desarrolla y los destinatarios (Rodríguez, 2005).

En este artículo nos centraremos en la tutoría académica referente a la *Realidad 5. Orientación y seguimiento de un alumno para apoyarle en aspectos de carácter transversal al largo de su trayectoria académica.*

Podemos encontrar un consenso generalizado en definir tutoría académica como un proceso de ayuda dirigido a las personas en períodos de formación, en todos los ámbitos de su crecimiento humano, tanto individualmente como en grupo para promover no sólo la

prevención de posibles dificultades, si no también el máximo desarrollo de cualquier ámbito de su crecimiento.

Concretando esta definición en el contexto español, son varias las aportaciones que podemos señalar. Un breve análisis de éstas son:

AUTOR	DEFINICIÓN	ÉNFASIS
Álvarez Pérez, P.R.: 2002: 25	<i>“Un recurso, una estrategia para que los estudiantes afronten de forma satisfactoria su proceso formativo y afronten, de manera adecuada, la toma de decisiones, los procesos de transición académica y la vida sociolaboral activa de manera autónoma y responsable”.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recurso y estrategia - Ayuda a procesos de transición y toma de decisiones
Echeverría, 1993	<i>“Actividad del profesor tutor encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante consigue obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y de su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonada; integrar la constelación de factores que configuran su trayectoria vital; afianzar su autoconcepto a través de experiencias vitales en general y laborales en particular; desplegar las habilidades y actitudes precisas, para conseguir integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global.”</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Profesor-tutor - Proceso madurativo permanente - Toma de decisiones razonadas - Global
González, 2001	<i>“Acción docente de orientación con componentes pedagógicos y psicológicos, realizada por profesores – tutores con la finalidad de participar en la formación integral del estudiante potenciando su desarrollo como persona y como estudiante y su proyección social y profesional. De este modo, se considera el tutor como un elemento personal y funcional del proceso educativo con funciones de defensa, ayuda, preocupación, resolución de problemas de la clase, de mediación o representación, etc.”</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Acción docente - Formación integral - Mediación
Ferrer, 1994	Señala que el concepto de tutoría es mas amplio que el proceso de E-A centrado en la docencia, pero no separable de este.	<ul style="list-style-type: none"> - Función docente
Isus, 1995	Destaca que la acción tutorial tiene que devenir como la concreción de un proceso orienta-	<ul style="list-style-type: none"> - Integral y propio

	dor integral y propio.	
Planas, 2002 :183	Concreta que la función tutorial ha de identificarse con la función docente, con el sentido de formar parte de esta dentro de un planteamiento educativo integral y altamente personalizado.	- Función docente - Planteamiento educativo integral y personalizado
Soler, 2003	“Proceso con el cual una persona con más experiencia (el mentor) enseña, aconseja, guía y ayuda a otra (el tutelado) en su desarrollo personal y profesional, invirtiendo tiempo, energía y conocimientos”	- Desarrollo general - Guía y ayuda
Zabalza, 2003	En el análisis que realiza de las competencias docentes del profesorado universitario, define la competencia tutorial como una parte sustancial del perfil profesional del docente.	- Competencia tutorial

Tabla 1. Definiciones de tutoría académica

Cada una de estas definiciones aporta diferentes matices al concepto de tutoría académica. A continuación comentamos cada uno de ellos:

- Acción tutorial como estrategia

La acción tutorial se entiende como una estrategia que conjuntamente con otras acciones orientadoras puede mejorar la calidad en la orientación y atención al estudiante. En la actualidad, las universidades están desarrollando diferentes acciones orientadoras, como jornadas de acogida, bienvenida de estudiantes de nuevo ingreso, actividades complementarias de formación en técnicas de estudio y desarrollo de actitudes... (Álvarez, 2005). La acción tutorial sería una estrategia que complementarías estas acciones.

- Planteamiento integral y personalizado de la formación de los alumnos.

En un planteamiento integral de la formación se aborda las diferentes dimensiones de la persona (personal, social, académica y profesional). La tutoría académica puede devenir un recurso para facilitarlos.

- Proceso orientador

Según Echeverría (2004:193; 2005:25) “el objetivo fundamental de la orientación es potenciar el desarrollo de las competencias necesarias para identificar, elegir y/o reconducir alternativas personales, académicas y profesionales de acuerdo con su potencial y proyecto vital, contrastadas con las ofrecidas por los entornos formativos, laborales y sociales.”

Des de un punto de vista holístico, la orientación pretende que las personas adquieran una conciencia interpretativa, capaz de afrontar una gran cantidad de ímputs formativos para elaborar los propios proyectos de vida personal, respecto a sus propias vivencias y en contraste con las demandas sociales.

La tutoría académica se consideraría un proceso orientador ya que persigue la determinación de los propios intereses y facilitar la toma de decisiones de la persona orientada.

- Función tutorial como parte de la función docente

La función tutorial se entiende como una de las funciones docentes. De esta manera la función docente iría más allá para llegar a las dimensiones más integrales del estudiante. Por tanto, dentro de las competencias docentes, deberíamos de señalar también la competencia tutorial del docente.

Varios expertos en mentoría (Wats, 1992; Carr, 1999; Valverde, 2004; Rodríguez Espinar, 2005), proponen una serie de competencias básicas que ha de tener el tutor/mentor.

Clasificándolas según el modelo de competencias propuesto por Echeverría (2005) podríamos hablar de:

	Wats (1992)	Carr (1999)	Valverde (2004)	Rodríguez Espinar, S. (coord.); Álvarez, M. y et al (2005).
Competencia Técnica (Saber)	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio de los contenidos y actividades específicas de su tarea profesional - Conocimiento claro de la realidad universitaria y de su problemática específica 		<ul style="list-style-type: none"> - Poseer una actualizada base de conocimientos en general y en particular en relación a las carencias que el mentorizado posee 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la realidad de la titulación y universidad (itinerarios curriculares, actividades extraacadémicas, servicios, etc.) - Conocer los ámbitos profesionales por los que se prepara el estudiante, como las diferentes ofertas de formación continuada e intercambio académico y profesional.
Competencia Metodológica (Saber hacer)	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de transferir sus conocimientos, procedimientos y valores al contexto universitario - Capacidad para seleccionar y aplicar eficazmente recursos y estrategias idóneas para atender a las necesidades de orientación planteadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar habilidades de estímulo y reacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de ayudar, orientar y asesorar 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para afrontar el conflicto personal y de los otros de manera reflexiva y cooperativa

<p>Competencia participativa (Saber estar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas - Habilidades de coordinación e iniciativa - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Compartir ideas, experiencias y perspectivas - Discutir sueños y objetivos - Demostrar capacidad de escuchar - Efectuar solución de problemas y mediación 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de buenas habilidades personales para la comunicación, escucha, empatía, confianza, compromiso, la toma de decisiones, solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud para la relación interpersonal y la comunicación - Capacidad de trabajo en equipo - Trabajar de manera interdisciplinar y participativa
<p>Competencia personal (Saber ser)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Actuar como un modelo de conducta 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Ser buen ejemplo de los valores / cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva ante la planificación - Predisposición para la innovación y cambio - Respeto ante la diversidad - Integración en la vida de la institución y en el contexto en que trabaja - Actitud para afrontar problemas de manera positiva - Sensibilidad por la formación integral del estudiante

Tabla 2: Competencia tutorial del tutor académico. Adaptación de Wats (1992); Carr (1999); Valverde (2004); Rodríguez Espinar (2005)

Para finalizar este punto, señalamos a modo de resumen el concepto de tutoría y e-tutoría al que nos referimos en este artículo:

CONCEPTO DE TUTORIA ACADÉMICA Y E-TUTORÍA

La tutoría académica es un proceso de carácter formativo, orientador e integral desarrollado por los docentes universitarios con la finalidad de orientar al alumno en su proceso formativo.

La tutoría académica se basa en el apoyo de los alumnos por parte de un tutor desde que inician la universidad hasta que finalizan su titulación, fundamentalmente en aquellos momentos de transición y toma de decisiones.

Hablamos de e-tutoría, cuando esta se desarrolla y gestiona a través de entornos virtuales de aprendizaje.

Se diferencia de la atención personalizada de cada materia por su carácter transversal a las diferentes materias

Figura 2: Concepto de tutoría académica y e-tutoría

3.- LA TUTORÍA ACADÉMICA UNIVERSITARIA EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL.

Si nos ubicamos en un contexto internacional, y partimos de países que tienen tradición en tutoría académica, nos encontramos diferentes conceptos referidos a la orientación/ayuda que recibe un estudiante por parte de otra persona. Algunos de estos conceptos son: *mentoring* (proceso de orientación y ayuda), *advisor/mentor* (persona que orienta), *protege* (persona orientada), *peer mentoring* (cuando la orientación se realiza entre iguales), *e-mentoring* (cuando el proceso de orientación se realiza virtualmente).

Valverde (2003-04: 90) realiza un análisis muy interesante de las aportaciones en el contexto internacional en relación al concepto de *mentoring*:

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN	ÉNFASI
Allen	1998	“Es la ayuda que una persona proporciona a otra para protegerse en su conocimiento, trabajo o pensamiento”	- Ayuda para el progreso general
Council of Graduate Schools of Michigan University	1999	“Es una relación formal e intencionada, entre una persona con mucha experiencia y habilidades en una área o ámbito determinado y una persona novata en aquella área o ámbito, a través del cual se desarrollan procesos de orientación y guía”	- Formal e intencional - Proceso de ayuda y guía
Carr	1999	“Es ayudar a aprender alguna cosa que hubieras aprendido más lentamente o con mayor dificultad, de haberlo tenido que hacerlo por su cuenta”	- Ayuda en el aprendizaje - Agiliza
Faure	1999	“Es una relación a largo plazo que cubre las necesidades de desarrollo, ayuda a conseguir el máximo potencial y beneficia a todas las partes (mentor, mentorizado y organización)”	- Responde a necesidades - Beneficia a todas las partes - Largo plazo
Starceвич y Fried	1999	“La mentorización consiste en un proceso de construcción y beneficio mutuo (entre los miembros implicados en dicho proceso), para ayudar a desarrollar los conocimientos y conductas del nuevo alumnado, profesorado, o trabajador, por parte de un alumno de curso avanzado, o de un profesor/trabajador más experimentado”	- Proceso constructivo - Desarrollo de conocimientos y conductas
Fletche	2000	“Es una relación de uno a uno, que pro-	- Ayuda en

		porciona guía y apoyo a un tutelado al que le facilita una época de transición en su vida. No es sinónimo de clonar, por que significa desarrollar virtudes individuales para maximizar su potencial personal y profesional”	periodos de transición - No es clonar - Uno a uno
Parsloe	1999	“Su propósito es apoyar y alentar a la gente en la mejora de su propio aprendizaje para maximizar su potencial, desarrollar sus habilidades, y mejorar sus actuaciones para convertirse en la persona que quieren llegar a ser”	- Mejora del aprendizaje - Desarrollo de su potencial

Tabla 3: Definiciones de mentoría (Valverde, A. 2003-04: 90)

Como señala Valverde, aunque estas definiciones aportan rasgos diferentes, añaden un aspecto muy interesante y diferente a las definiciones realizadas en el contexto español de la tutoría tradicional. Se trata del concepto de beneficio bidireccional. Es decir, no sólo la persona tutorada se beneficia de la relación tutorial establecida, si no que se considera que el tutor y la organización también obtienen una serie de beneficios.

Según Rey Carr (1999: 12), en un contexto laboral, mentores/tutores y mentorizados/tutorados obtendrían:

Institución	Mentores/tutores	Mentorizados/tutorados
<ul style="list-style-type: none"> • Creación y desarrollo de un servicio de ayuda y orientación • Desarrollo de un servicio continuado, adaptado y centrado en las necesidades reales • Desarrollo de procesos de optimización y mejora de la organización universitaria (coordinación, aceleración de los procesos de aprendizaje, etc) • Mejora de las relaciones en el centro (optimización de la cultura de centro) • Se dota de mayor calidad al centro y a la institución universitaria en general • Mayor satisfacción y permanencia del estudiante de nuevo ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Una perspectiva de su organización o comunidad más completa. • Comprensión de las diversas perspectivas y experiencias de sus asociados. • Acceso a nuevas tendencias e ideas. • Más energía y revitalización o renovación profesional • Un sentimiento de autoestima y satisfacción personal • Nuevas habilidades, que, frecuentemente pueden ser transferidas a otras áreas de trabajo y de la vida personal • El reconocimiento de ser una fuerza positiva en la dirección que toma la vida y profesión de la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor confianza con sigo mismo. • Claridad en sus objetivos académicos-profesionales y las opciones que se le presentan. • Acceso a oportunidades de hacer carrera. • Una mayor preparación para aprovechar las oportunidades de progreso personal y profesional. • Un mayor sentido de competencia para buscar soluciones. • Asentamiento y desarrollo de su proyecto formativo y profesional. • Una oportunidad para desarrollar nuevas aptitudes (toma de decisiones; autoconomiento; relaciones sociales; comunicación) • Obtener respuestas ayuda en materia de orientación personal, profesional y académica, ante periodos de transición.

Tabla 4: Beneficios de la mentoría (Adaptación de Valverde, 2004; Carr 1999)

4.- ¿QUE APORTAN LAS TIC A LA TUTORÍA ACADÉMICA?

Cuando la tutoría se desarrolla y gestiona a través de entornos virtuales de aprendizaje, hablamos de **e-tutoría**. En concreto, Single y Muller (1999: 3) definen *e-tutoria* refiriéndose a “la relación establecida entre un senior (tutor/mentor) y otro individuo con menos experiencia (alumno/protegido) utilizando la comunicación virtual, con el objetivo de facilitar el desarrollo de habilidades y conocimientos, confianza y socialización del segundo, incrementando sus posibilidades de éxito”.

En esta línea Bierema y Merriam (2002: 219) definen e-tutoría como “una relación de beneficio mutuo entre un mentor y un protegido a través del ordenador, la cual provee de aprendizaje, mejora, motivación y promoción...una relación a menudo sin límites, igualitaria y cualitativamente diferente que la tradicional mentoría cara a cara”.

Además de las ya conocidas potencialidades de las TIC como proporcionar un ambiente de comunicación flexible, independiente de barreras de espacio y tiempo (Cabero, 1999; Salinas, 2004; Gisbert, 2000), Bierema y Merriam (2002) señalan dos aspectos clave más que marcan una diferencia clara entre la E-tutoría y la tutoría tradicional cara a cara: afrentamiento de nuevos retos e igualdad en el intercambio.

A modo de resumen, las aportaciones de las TIC a la tutoría se presentan en el siguiente gráfico:



Figura 3. Aportaciones de las TIC a la tutoría

- Configuración de menos límites
 - Sin obstáculos de espacio/tiempo/cultura:

La E-tutoría rompe la visión que la tutoría tiene que basarse en una relación personal cara a cara. Se abre la posibilidad de romper obstáculos de tiempo, geografía y cultura, a diferencia de lo que sucede con los modelos tradicionales.

En esta dirección, Goldman (1997) destaca que los tutores cada vez más no disponen de tiempo para los encuentros presenciales, de manera que la comunicación virtual les proporciona oportunidades de comunicación y oportunidades de compartir sus experiencias con personas más jóvenes.

- Romper con barreras de acceso al intercambio:

O'Neil, Wagner y Gomez (1996) comentan que los programas de e-tutoría promueven intercambios formales e informales entre estudiantes de diferentes edades y trabajadores profesionales cuando la relación cara a cara sería impracticable. Paralelamente, la E-tutoría exige menos barreras para acceder (acceso a Internet y configuración de una cuenta de correo electrónico) y una mínima inversión en tiempo (Goldman, 1997).

- Mayor intercambio de información:

Además, una cantidad más grande de información puede ser intercambiada entre el tutor y el tutorado en un espacio corto de tiempo.

- Igualdad en el intercambio

- Romper con barreras de raza/genero/edad/jerarquía:

Según Bierena y Merriam (2002) la E-tutoría tiene el potencial para romper barreras de raza, género, geografía, edad y jerarquía que raramente se rompen en una relación tutorial tradicional. También puede romper con algunas dinámicas de poder tradicional que tienden las estructuras de relaciones de tutoría tradicional.

- Menos visibilidad de etiquetas de estatus sociales:

Sproull y Kriesler (1993) han sugerido que las etiquetas de estatus sociales son menos visibles en la comunicación virtual, de manera que se les da menos importancia en el intercambio. Además, el hecho que la tecnología implique un conocimiento impersonal puede proporcionar un acceso más fácil y posiblemente, mayor comunicación que en un encuentro cara a cara.

- Retos de la E-tutoría

- Acceso a las TIC:

La participación en programas de E-tutoría exige tener acceso a ordenador y a Internet, como también tener habilidades en relación a su uso.

Cada vez más existen facilidades para disponer de este acceso (como por ejemplo, en las bibliotecas públicas, universidades, escuelas), pero algunas personas pueden tener dificultades para disponer o mantener estos equipos.

- Confianza en la relación tutorial:

Por otro lado, la confianza en la relación virtual de tutoría puede ser difícil de establecer cuando los participantes no se han conocido en persona anteriormente. Desarrollar los niveles de confianza que sostienen en la relación de tutoría exige tiempo y trabajo

- Frecuencia en la comunicación:

Los errores en la comunicación pueden suceder de manera elevada en la E-tutoría, especialmente si los participantes tienen únicamente una relación virtual con un débil compromiso. La e-tutoría puede no ser un proceso oportuno si una o las dos partes no son conscientes de responder rápidamente para informar o orientar.

- Responsabilidad en la comunicación:

Estas relaciones también pueden ser caracterizadas por asumir menos responsabilidad, basado con la facilidad con la que pueden empezarse y acabarse. (Bierema y Merriam, 2002, p.221).

5.- ESTRATEGIAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA E-TUTORÍA.

Entendiendo el objetivo de la orientación como el de *“propiciar el desarrollo de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/o reconducir alternativas personales, académicas y profesionales, de acuerdo con el potencial y proyecto vital de cada una de las personas, contrastadas con las ofertas de los entornos formativos y sociolaborales”* (Echeverría, 2004:193); la e-tutoría debería de tener como finalidad *“facilitar a los alumnos todas las herramientas y ayuda necesaria para que puedan conseguir con éxito tanto las metas académicas como personales y profesionales que les plantea la universidad”* (Montserrat, S; Gisbert, C; Rallo, R; 2005).

En esta línea, Repetto, E. Y Guillamón, J. R. (2002) des del sistema de orientación de la UNED plantean los objetivos de la e-tutoría como los siguientes:

- Facilitar al alumno la adquisición de destrezas básicas para el estudio, y más especialmente para el estudio independiente.

- Formarlo en habilidades básicas para la toma de decisiones académicas y vocacionales.
 - Informarlo respecto el mercado de trabajo.
 - Facilitarle estrategias de inserción laboral y de promoción laboral.
- Gisbert, M. (1999) sintetiza los principales objetivos de la acción tutorial en entornos tecnológicos de Enseñanza-Aprendizaje de la siguiente manera:

- o Potenciar la personalización y la individualización de los procesos de E-A adaptándolos a las necesidades, intereses, motivaciones y capacidades de los alumnos.
- o Potenciar la adquisición de aprendizajes funcionales y significativos.
- o Potenciar el desarrollo de actitudes inter y intrapersonales positivas independientemente del medio de comunicación utilizado.
- o Prever la aparición de posibles dificultades de aprendizaje y, en caso de producirse, diseñar, implementar y evaluar las acciones educativas adecuadas.
- o Potenciar el desarrollo y el uso de sistemas de comunicación fluidos entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso educativo-formativo potenciando la implicación y la participación activa de todos ellos.

Desde el Plan de Acción Tutorial de la Universidad Rovira y Virgili de Tarragona, se proponen los siguientes objetivos para la e-tutoría (Montserrat, S.; Gisbert, M : 2006):

- Facilitar la integración en la universidad.
 - Acompañar la tarea diaria de los alumnos desde un punto de vista académico.
 - Orientar a los alumnos en la resolución de aquellos problemas relacionados con su trayectoria académica y con su vida universitaria.
 - Facilitar la maduración del proyecto personal y profesional del alumno
- Para llevar a cabo los objetivos de e-tutoría planteados, podemos considerar varias estrategias en cuanto a la planificación, desarrollo y evaluación de la e-tutoría. Siguiendo el modelo propuesto por Single y Muller (1999) deberíamos de considerar tres elementos clave:

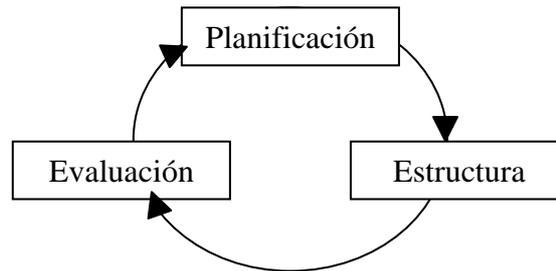


Figura 5: Elementos clave (Single y Muller, 1999)

a) *Planificación: Disponer de una adecuada planificación del programa de tutoría antes de iniciarlo.*

El objetivo global de esta fase es asegurar que los participantes estén alineados con los propósitos y objetivos del programa. Para ello, se deberá de identificar qué población participa, qué objetivos persigue el programa, establecer los fundamentos que ayudarán al éxito del programa.

En este momento será clave:

- Información. Que tutores y alumnos estén informados de las oportunidades de tutoría. En este momento, el uso de listas de distribución o contar con representantes de la organización donde se quiere implantar el proceso de tutoría puede facilitar llegar a la audiencia.
- Gestión de las expectativas. Clarificar y hacer explícito los objetivos del programa. Para asegurar que los futuros mentores y protegidos lean y acepten los objetivos del programa, se puede desarrollar en la web unas “directrices” de participación.
- Proceso de emparejamiento. El emparejamiento entre mentor y protegido configura el inicio de la relación de mentoría. Según Single y Muller (1999) se debería de tener especial cuidado en el método de emparejamiento de mentores y protegidos. También destaca que se tiene que tener mayor cuidado en este paso en la mentoría que en la mentoría cara a cara. Según Bierema y Merriam (2002) el protegido tiende a buscar el mentor en base a criterios como utilidad y experiencia o habilidades. Existen varias estrategias de búsqueda de mentor virtual, a través de contacto con el mentor “potencial” por correo electrónico, listas, asociaciones, etc. Existen diferentes métodos de emparejamiento on-line a través de formularios, bases de datos, etc. Algunos elementos a considerar en estos aplicativos son: confidencialidad de datos, solicitud de información personal, académica, profesional de ambas partes. Como también intereses, necesidades y preferencias. Una vez, implementado el formulario, puede enviarse a los participantes información sobre su respectivo compañero (mentor o mentorizado) sin información de contacto. Am-

bas partes decidirán si aceptan o no el emparejamiento. Este paso permite que los componentes de la relación de e-mentoría sientan propia la relación y adquieran mayor compromiso. Además, sirve para eliminar quienes originariamente están inscritos en el programa, pero no son capaces de seguir por causa de bajo interés, dificultades tecnológicas y cambios de horario.

- Recursos y habilidades TIC. Se debe de disponer de acceso a un ordenador, correo electrónico y Internet. Se debería de estar familiarizado con recursos de comunicación virtual como grupos de noticias y listas de distribución (Bierema y Merriam, 2002).

b) Estructura: Proveer al programa de una estructura, entrenamiento del mentor y seguimiento.

La estructura es quizá el elemento más importante y el que consume más tiempo del programa de mentoría. En esta estructura leería de considerarse tres pasos:

- Formación del mentor: El objetivo de la formación es dotar a los e-mentores de flexibilidad y aprender como orientar y responder a las necesidades de los protegidos. La formación puede centrarse en introducir aspectos relevantes sobre la población que se destina la mentoría, sobre el proceso de mentoría, y sugerencias sobre como iniciar y desarrollar la e-mentoría.

- Entrenamiento: Si la formación sucede al inicio del programa de manera intensiva, el entrenamiento se da durante el programa. Al largo del proceso de mentoría des de la coordinación se pueden enviar mensajes que orienten a los mentores o protegidos. Estos mensajes pueden tener diferentes utilidades: pueden actuar como motivación para mantener el contacto entre mentores y protegidos; pueden contener alguna orientación sobre el proceso de mentoría que se está desarrollando, alguna web que trate de la temática que se está trabajando des de la mentoría, puede incidir cuando se rompe la comunicación entre mentor y protegido, etc.

- Construcción de la comunidad: Para los participantes de programas de mentoría cara a cara, el encuentro de grupo puede ser ampliamente beneficioso y muy valorado por los participantes (Boyle and Óbice, 1998b).

Bierema y Merriam (2002) define unos protocolos para el inicio de la relación tutorial:

- *Sería conveniente un primer contacto cara a cara, pero sin ser obligatorio. Es importante el contacto cara a cara si es posible.*

- *Una vez el mentor y el protegido están identificados, la relación se formaliza partiendo de las expectativas. Una relación formalizada significa que se establece comunicación con frecuencia.*
- *Se recomienda que haya intercambios y comunicación frecuentemente, puesto que los largos períodos sin comunicación pueden causar desinterés y mal entendimientos.*
- *Varios programas formales de e-mentoría, esperan que en un momento inicial haya comunicación tres veces por semana para establecer la relación. De manera adicional, utilizar medios como el fax, el teléfono y correo ordinario es recomendable.*
- *Una acogida familiar es un elemento clave en la mayoría de programas formales de mentoría.*
- *Estos encuentros aporta a los participantes el sentimiento de implicación con el programa y el sentirlo como propio. Des de la e-mentoría, pueden utilizarse herramientas de comunicación como videoconferencia, forum y listas electrónicas de discusión e invitar a los participantes a inscribirse. Las listas podrían focalizarse sobre cuestiones relacionadas con las características de los destinatarios.*

c) Evaluación

Para evaluar el programa de e-mentoría, Single y Muller (1999) proponen recoger tres tipos de datos: datos de participación; datos formativos; datos sumativos.

Bierema y Merriam (2002) indican que tanto el mentor como el protegido deberían decidir como evaluar el proceso de e-mentoría. Esto podría ser un proceso periódico de intercambio entre las dos partes para evaluar como se esta trabajando la relación y considerar propuestas para mejorarla.

Para finalizar este punto, Rey Carr (1999: 12) identifica cuatro elementos clave para que un proceso de mentoría tenga éxito:

- *El enfoque de la mentoría debe de reflejar la cultura de la comunidad u organización en donde el asociado se desenvuelve.* De esta forma, en el ámbito universitario, un punto clave para lograr la efectividad del programa seria el grado en que el enfoque de la mentoría se adapte a las normas, valores y prácticas culturales de la universidad.
- *Los mentores deben de ser capaces de demostrar muchas habilidades y características asociadas con la mentoría natural.* La formación de los mentores se con-

vierte en un punto esencial puesto que la efectividad del programa puede estar determinada, en parte, por la capacidad del mentor en: escuchar, compartir ideas, experiencias y perspectivas, discutir objetivos y puntos de vista diferentes, utilizar habilidades de estímulo y reacción, efectuar solución de problemas y mediación.

- *Reclutar a la persona adecuada como mentor, evaluarla correctamente, entrenarla para impartir la mentoría, asignarle el/la compañera adecuada y asegurarse que la mentoría se lleve a cabo de forma responsable.* Para ello será necesario un seguimiento y supervisión continuos por parte de un coordinador. Éste coordinador debe de tener tiempo y capacidad no sólo para establecer el programa, sino para dar apoyo a los mentores y prevenir problemas y abandonos del programa.

- *La mentoría como actividad voluntaria.* Para ello será necesario utilizar principios de administración de voluntarios, que incluyan la atención a las necesidades e inquietudes de todas las partes involucradas.

6.- CONCLUSIONES.

Para concluir este artículo nos gustaría resaltar varias ideas entorno al proceso de tutoría.

La tutoría académica entendida como *mentoring* puede facilitar la formación integral de la persona al largo de su vida, orientarle en momentos críticos y detectar o prever posibles problemas a través del seguimiento. Por este motivo, la tutoría debe de estar integrada dentro de una estrategia completa y sistemática de orientación para mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

En el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior, un elemento clave en los procesos de aseguramiento de la calidad de las Universidades es la tutoría académica. Y en consecuencia el diseño de Planes de Acción Tutorial (AQU, 2004). En el contexto español, este requerimiento supone un nuevo reto para una universidad con poca tradición en tutoría académica entendida como *mentoring*.

Por este motivo se deberá contar con una buena estrategia de implantación, donde se haga partícipe a todos los órganos responsables y profesores y se realicen acciones para romper posibles estigmas o tópicos acerca la tutoría académica. Como señala Rey Carr (1999), el modelo de tutoría que se implante deberá de estar relacionado con la cultura y normas de la institución. Por este motivo se deberá de tener una especial atención en el momento de su diseño.

También se deberá dar respuesta a los retos que implica la implantación de tutoría académica como la formación de tutores, participación de los alumnos, planificación docente, y evidentemente apoyo institucional en cuanto al reconocimiento de la tarea del tutor y los recursos necesarios.

Relacionado con los recursos, las Tecnologías de la Información y Comunicación cobran una especial importancia. Estas no sólo facilitan la comunicación entre tutor y alumno sin necesidad de estar en el mismo espacio y tiempo, si no que pueden aportar instrumentos de seguimiento y gestión. Como señala Bierema y Merriam (2004) también pueden aportar igualdad en el intercambio en la relación tutorial.

Consideramos que en relación a la e-tutoría hay mucho campo para investigar. Como por ejemplo cuales son los indicadores que pueden facilitar o obstaculizar la implantación de la tutoría académica en el contexto español. O qué papel juegan las TIC en la tutoría académica y que beneficios aporta la e-tutoría a los procesos formativos y a la institución universitaria en sí.

En cuanto a la e-tutoría, desde nuestro punto de vista y en consonancia con Rísquez (2004), no tenemos que mirar tanto la comparativa entre tutoría cara a cara y tutoría virtual, si no que debemos de entender la e-tutoría como un proceso propio, teniendo en cuenta las posibilidades y retos que nos proporciona.

7.- BIBLIOGRAFÍA

The Bologna Declaration, (1999).

<http://europa.eu.int/comm/education/policies/educ/bologna/bologna.pdf>

Consejo de la Unión Europea (2004): Informe sobre el Fortalecimiento de las Políticas, Sistemas y Prácticas en Materia de Orientación Permanente en Europa. Bruselas, 18 de mayo de 2004. <http://ec.europa.eu>

ÁLBAREZ PEREZ, P.R. (2002): La función tutorial en la universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza. Ed EOS. Universidad de la Laguna.

ÁLVAREZ GONZÁLEZ, A.; BISQUERRA, R. (1996): Manual de orientación y tutoría. Vol.I. Barcelona: Ed. Praxis

AQU (2004): Guía de Evaluación de las Enseñanzas Universitarias <http://www.aqucatalunya.org>

ARGUÍS, R.; ARNAIZ, P; BÁEZ, C.; et al (2001): La acción tutorial. El alumnado toma la palabra. Barcelona: Ed. Laboratorio Educativo y Ed. GRAÓ.

BIEREMA, L. Y MERRIAM S. (2002) E-mentoring: Using Computer Mediated Communication to Enhance the Mentoring Process Innovative Higher Education, Vol. 26, No. 3, Spring 2002 (C° 2002)

CABERO, J. y otros (1999): Nuevas Tecnologías en la formación flexible y a distancia. Sevilla, Kronos.

CARR, R. (1999): Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio. Peer Resources. British Columbia. <http://www.mentors.ca>

ECHEVERRÍA, B; ÁLVAREZ, M.; MARÍN, M.A. (et al) (coord.) (1993): Teoría y práctica de la orientación educativa. Barcelona : PPU

ECHEVERRÍA, B.(2004): “Caminar en relación: Tutorías personalizadas en la universidad”. En Letras de Deusto, vol. 34, nº 103. Abril-Junio 2004.

ECHEVERRÍA, B. (2005): Competencia de Acción de los profesionales de la orientación. ESIC. Madrid

GAVARI, Elisa. (2006): Los principios rectores del espacio europeo de educación superior virtual. En GARCÍA CARRASCO, Joaquín (Coord.) Estudio de los comportamientos emocionales en la red [monográfico en línea]. Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Vol. 7, nº 2. Universidad de Salamanca. [Fecha de consulta: 08/04/2007]. http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_elisa_gavari.pdf

GISBERT, M. (2004): La formación del profesor para la sociedad del conocimiento. Tarragona: Ed. Universitat de Tarragona

GISBERT, M. (2000). El profesor del siglo XXI: de transmisor de contenidos a guía del ciberespacio. A: CABERO, J. (coord.): (2000): Las Nuevas Tecnologías para la mejora educativa. Sevilla: Ed. KRONOS. p. 315-330.

GOLDMAN, M. (1997) Perspectives on telementoring and mentor center. National School Network Telementoring and Mentor Center. <http://nsn.bbn.com/telementorwrkshp/goldman.html>

ISUS, S.; ARNAIZ, P. (1998). 4a edición. La tutoría, organización y tareas. Barcelona: Ed. Graó.

ISUS, S. (1995): Orientación universitaria: de la Enseñanza Secundaria a la Universidad. Lleida: Ed. Universitat de Lleida.

MICHAVILA, F.; GARCÍA DELGADO, J. (Edits) (2005). La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad. Catedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria Universidad Politécnica de Madrid: Consejería de Educación. Dirección General de Universidades.

MONTSERRAT, S; GISBERT, C; RALLO, R. (2005): *e-Tutor: Towards a tool to facilitate the development of academic support processes at the university level*. m-ICTE2005. III International Conference on Multimedia and ICTs in Education.

MONTSERRAT, S.; GISBERT, M (2006): *E-tutoría. Desarrollo y gestión de la tutoría académica en el marco del EEES*. La educación en entornos virtuales: calidad y efectividad en el e-learning (EDUTEC). Tarragona, 2006:

O'NEILL, D. K., WAGNER, R., & GOMEZ, L. M. (1996). Online mentors: Experimenting in science class. *Educational Leadership*, 54, (3), 39–42.

RAMÍREZ DIÉGUEZ, A. (2002): La orientación en la universidad: ámbitos de intervención, metas y objetivos, roles y funciones del orientador. Análisis de una estrategia de integración de la orientación en el currículum universitario. En: Álvarez Rojo, V. Y Lázaro Martínez, A (coord): *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Ed. ALJIBE

REPETTO, E. I GUILLAMÓN, J. R. (2002): “Orientación y apoyo en la educación universitaria a distancia: Estrategias organizativas y nuevas tecnologías aplicadas a la orientación a distancia”. A: Álvarez Rojo, V. Y Lázaro Martínez, A (coord): *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga. Ed. Aljibe.

RÍSQUEZ, A.; MOORE, S., GISBERT, M. (2005): “Electronic mentoring in higher education. Mentoría electrónica en educación superior”. *Education, Technology and Society. Reserach papers*. Vol. 1. E-Book publicado por el proyecto Prodei (Proyecto Igualdad e Inclusión Social Digital), <http://www.prodei.net/ebook/ebook1/abstracts.htm>

RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (COORD.); ÁLVAREZ, M.; DORIO, I. Et al (2005). *Manual de Tutoría Universitaria: Recursos per a l'acció*. Barcelona: Ed. Octaedro/ ICE-UB.

SALINAS (2004): *Innovación Docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria*. En: *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*. Vol 1-Nº 1. FUOC. <http://www.uoc.edu/rusc>

SALMERON, H.; LOPEZ, V.L. (coords.) (2000): *Orientación educativa en las Universidades*. Universidad de Granada: Ed. Grupo Editorial de Universidades.

SINGLE P. B. & MULLER C. B. (1999): *Electronic Mentoring: Issues to Advance Research and Practice*. Paper presented at the International Mentoring Association Conference, Atlanta, GA.

SOLER, R. (2003): *Mentoring: Estrategia de desarrollo de recursos humanos*. Barcelona: Gestión2000.com

SPROUL, L., & KIESLER, S. (1993). *Connections: New ways of working in networked organizations*. Cambridge: MIT Press.

VALVERDE, A.; GARCÍA, E.; ROMERO, S.: Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta. En la revista: *Contextos educativos*, 6-7 (2003-04), 82-112. Universidad de Sevilla.

VALVERDE, A.; GARCÍA, E.; ROMERO, S.: La función tutorial en la Universidad de Sevilla. La mentoría como respuesta: Proyecto SIMUS.
<http://www.redeseducacion.net/proyectosimus.htm>

VALVERDE, A. (2004): *Orientación universitaria: evaluación de un sistema de estudiantes mentores*. Tesis Doctoral. Departamento de Métodos de investigación y diagnóstico en educación. Universidad de Sevilla.

ZABALZA, M. A (2002): *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: Ed. Narcea

ZABALZA, M. A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Ed. Narcea.

Notas:

[1] Diplomada en Magisterio (Educación Especial), Licenciada en Psicopedagogía

[2] Licenciada en Pedagogía. Dra. en Ciencias de la Educación

[3] Licenciada en Ciencias de la Educación. Dra. en Ciencias de la Educación.

Para citar este artículo puede utilizar la siguiente referencia:

SOGUES, Montserrat, GISBERT CERVERA, Mercè & ISUS BARADO, Sofía (2007): E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. GARCÍA CARRASCO, Joaquín & SEOANE PARDO, Antón M (Coord.) *Tutoría virtual y e-moderación en red* [monográfico en línea]. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº2. Universidad de Salamanca. [Fecha de consulta: dd/mm/aaaa].

<http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_sogues_gisbert_isus.pdf>

ISSN 1138-9737