

LA FUNCIÓN TUTORIAL ANTE EL RETO DE LA ENSEÑANZA *ONLINE*: ALGUNAS EXPERIENCIAS

SANCHEZ LÓPEZ, María Esther

Profesora Titular de Derecho Financiero y Tributario, UCLM, Esther.Sanchez@uclm.es

GALLEGO CÓRCOLES, Ascensión

Profesora Ayudante Doctor de Derecho Mercantil, UCLM, Ascension.Gallego@uclm.es

RESUMEN

La introducción de las TICs en los procesos de enseñanza-aprendizaje exige hacer frente al *reto* de su inserción y *adaptación* al mismo en el ámbito universitario, así como *analizar* las diversas estrategias formativas y comunicativas recomendadas para el uso de las TICs en la docencia. En este entorno resulta conveniente examinar el rol asignado al *e-tutor* o *e-profesor* y, como correlato, el papel del alumno en el marco de la enseñanza *online* del Derecho. Ello pasa por la identificación de las *funciones* que debe llevar a cabo el tutor *online* (lo que, en definitiva, contribuye a *definir* y reforzar los *rasgos* de esta figura) que, si bien deben *adaptarse a la nueva metodología docente*, no deben ser necesariamente distintas a las del tutor presencial. Este objetivo exige determinar las *técnicas* y *competencias* más adecuadas para la acción tutorial virtual y requiere una seria reflexión sobre el *uso* de las *herramientas disponibles* para este fin, cuestión conectada con las innumerables ventajas de las TICs para la comunicación profesor-alumno (sin olvidar la necesidad de superar también algunos problemas). Se trata de aprovechar el *e-learning* para imprimir un cambio en la metodología docente respecto del rol que está llamado a desempeñar el *e-tutor*. Todo ello parte de nuestra experiencia en esta materia.

PALABRAS CLAVE: *E-learning*. Tutoría virtual. Tutor online. Técnicas y competencias. Enseñanza del Derecho

ABSTRACT

The introduction of ICT in the teaching-learning processes gave rise to the challenge of its application at a University level, and to the need of an analysis of the different training and communication strategies recommended for the use of the ITC for teaching purposes. For that reason, it is useful to examine the role assigned to the e-tutor and, as a consequence, the role played by the student in the context of online Legal Education. This calls for the identification of the functions to be carried out by the online tutor (which help to define the features of this figure). We conclude that, apart from adapting his task to the new teaching methodology (online), his role is not necessarily different from the one played by a tutor. We also consider the teaching techniques and skills for a

virtual tutorial support for students and we think seriously about the use of the tools available for this purpose. This idea connects with the advantages and risks of ICT for teacher-student communication. To sum up, the introduction of the ICT is enabling a change in the teaching methodology. This paper shows our practical experience on this matter.

KEY WORDS: E-learning. E-tutor. Techniques and Skills. Law studies

Fecha de recepción: 21-04-2014
Fecha de aceptación: 10-06-2014

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN. 1.1. Problemática. 1.2. Revisión de la literatura. 1.3. Propósito. 2. EL TUTOR ONLINE. 2.1. El papel desempeñado por el tutor online. 2.2. Comunicación con alumnos a través de entornos virtuales. En particular, la tutoría virtual. 2.3. La formación del tutor online. 3. CONCLUSIONES. 4. BIBLIOGRAFIA. 5. ANEXO.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Problemática

La introducción de las TICs en los procesos de enseñanza-aprendizaje, no solamente ha supuesto hacer frente al *reto* que implica su inserción en el ámbito universitario así como la *adaptación* al mismo tanto del alumnado como del profesorado, sino que exige, además, *analizar* en profundidad las diversas estrategias formativas y comunicativas recomendadas para el uso de las TICs en la docencia¹.

Nuevo entorno en cuyo seno se ha entendido conveniente examinar el nuevo rol asignado al *e-tutor* o *e-tutora* desde la consideración de que, con la introducción de las Tecnologías de la información y de la Comunicación, “el profesor se transforma en tutor-guía del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno y acompaña a éste en su proceso de formación”² y, como correlato, el nuevo papel que está llamado a desempeñar el alumnado en el marco concreto de enseñanza *online* en las Ciencias Jurídicas siendo así que la incorporación del entorno virtual en los procesos de enseñanza modifica el papel del docente y su relación con estos últimos.

Finalidad, en efecto, que pasa por la identificación, de un lado, de las *funciones* que debe llevar a cabo el tutor y tutora *online* (que, en definitiva, contribuirían a *definir* e incluso reforzar los *rasgos* de esta figura), y que no necesariamente deben ser distintas a las del tutor presencial si bien es cierto que las mismas deben *adaptarse a la nueva metodología docente*. Asimismo, el objetivo indicado exige la determinación de qué *técnicas y competencias* serían más adecuadas para la acción tutorial virtual del mismo modo que requiere una seria reflexión en relación al *uso* que debe realizarse de las *herramientas disponibles* en la WEBT para este fin. Cuestión intrínsecamente conectada con las innumerables ventajas que las TICs reportan en relación con la comunicación entre profesorado y alumnado (sin dejar de lado la necesidad de superar también algunos problemas). Se trata, en definitiva, de aprovechar el uso del *e-learning* para

¹ Sentido en que se ha afirmado que «la acomodación del entorno educativo a este nuevo potencial –que comporta la incorporación de las TICs- y la adecuada utilización didáctica del mismo supone un reto sin precedentes» (vid. GOMEZ PEREZ, J.R., «Las TIC en educación». Disponible en <http://boj.pntic.mec.es/jgomez46/ticedu.htm> (fecha de consulta: 18 de diciembre de 2013). Vid., en particular, pág. 1.

² URQUIZO CABALLE, A., «La importancia de la innovación educativa para la docencia en el contexto internacional de la educación superior», en III Jornadas sobre la docencia del derecho y tecnologías de la información y la comunicación, UOC, 2012. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta 21 de diciembre de 2013). Vid., en particular, pág.1.

imprimir un cambio en la metodología docente en relación con el nuevo rol que está llamado a desempeñar en dicho ámbito el *e-tutor*.

1.2. Revisión de la literatura

A raíz de la irrupción de las TICs en el ámbito docente universitario, comenzaron a surgir los primeros estudios centrados en el papel del profesorado en entornos virtuales³. La mayoría de ellos, algunos en el ámbito de las Ciencias Jurídicas⁴, se han focalizado en dicha función desde el punto de vista de sus principales destinatarios (los y las estudiantes) y en la función de la tutoría virtual. Sin perjuicio de ello, algunos trabajos han abordado la comparación de papeles entre el tutor virtual y el presencial, aunque en un marco desconectado de la docencia en Derecho⁵.

En este contexto, nuestro estudio difiere de la literatura previa en los siguientes aspectos. Además de enmarcarse en el ámbito de la formación *e-learning* del Derecho, se tratan de forma conjunta y novedosa dos cuestiones que resultan complementarias. De un lado, analizamos la función del tutor o la tutora virtual en el contexto de los estudios en Derecho con comparación al tutor presencial desde una perspectiva que, sin olvidar el rol del alumnado, se hace mayoritariamente desde el lado del docente. De otro lado, aportamos un enfoque práctico al formular recomendaciones sobre cómo articular de manera eficiente la comunicación virtual con los estudiantes en el ámbito de las Ciencias Jurídicas (particularmente a través del correo electrónico). Ello de forma que resulte satisfactoria para el alumnado, además de adecuada para la planificación de la actividad del profesorado, con considerables ahorros de costes de esfuerzo y temporales. Se abarcan así tanto los aspectos de comportamiento y actitud hacia el alumnado, como otros de índole estrictamente organizativa.

1.3. Propósito

Los aspectos examinados en el primer apartado tienen como finalidad *delimitar* nuestro objeto de estudio a lo largo del presente trabajo. Esto es, se persigue sentar las bases necesarias para la articulación de un plan de acción tutorial en la impartición de una asignatura *online* en el ámbito de las Ciencias Jurídicas, dado que somos conscientes de que el mismo presenta particularidades que, en algunos casos, pueden ser muy diferentes en función del objeto de conocimiento a que se pretenda aplicar.

³ DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través de internet*, Ediciones Deusto, SA, 2001; AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías en la formación online*, Bilbao, 2003; , LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta», en *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 20, enero 2006, entre otros.

⁴ DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la información y la comunicación», *UOC*, 2003. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20310/> (fecha de consulta: 29 diciembre 2013); JIMÉNEZ NAVAS, M., «La tutoría aplicada a la ciencia jurídica. El impulso de las TIC», en *II Jornadas sobre docencia del Derecho y tecnologías de la información y la comunicación*, UOC, 2011, entre otros.

⁵ MARTÍNEZ, J., «El papel del tutor en el aprendizaje virtual», *UOC*, 2004. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta: 29 de diciembre de 2013).

En consecuencia, se trata de desarrollar un programa de acción tutorial adaptado a las necesidades y peculiaridades del Grado en Derecho, en un entorno virtual que permita la mejora de la calidad de la docencia, la adecuación a las nuevas exigencias del Plan de Bolonia, que se manifieste en la satisfacción de los estudiantes, el rendimiento educativo y la inserción laboral y que mejore, así mismo, las relaciones entre estudiantes y profesorado y el desarrollo profesional y social de nuestros alumnos/as⁶.

Objetivo, en efecto, que parte de nuestra experiencia en la impartición de asignaturas y cursos en las que se han servido de las TICs para realizar su labor docente. Se trata en concreto de diversas asignaturas correspondientes a las áreas de Derecho Mercantil y de Derecho Financiero y Tributario del Grado en Derecho en la Facultad de Derecho de Albacete (Universidad de Castilla-La Mancha), con alumnos tanto presenciales como semipresenciales, como de la participación en el *Master online en tributación y gestión presupuestaria local*, cuya primera edición, enteramente virtual, se ha desarrollado en el curso 2013/2014.

Desde el punto de vista del rol del profesor o profesora virtual, dos son los puntos centrales que resultan de esta experiencia. De un lado, la misma nos ha llevado a reflexionar sobre las funciones a desempeñar virtualmente por el profesorado respecto de las realizadas en entornos presenciales, así como sobre la importancia de la tutoría *online*. Vinculado con ello, esta experiencia corrobora, de otro lado, cómo el seguimiento de algunas pautas a hora de abordar la acción tutorial permite al profesorado una correcta comunicación con los y las estudiantes, que se adapte al entorno en el que se desarrolla (principalmente, el correo electrónico) y permita organizar de manera más eficiente su actividad, sin que ello redunde en una disminución del grado de consecución de los objetivos de la tutoría desde el punto de vista del alumnado, tanto en entornos presenciales como exclusivamente virtuales. Ambos aspectos han tratado de reflejarse en este trabajo.

2. EL TUTOR *ONLINE*

2.1. Papel desempeñado por el tutor *online*

El aprovechamiento de las TICs en los procesos de enseñanza-aprendizaje del Derecho exige hacer frente a los eventuales impedimentos con los que el mismo puede encontrarse a la vista de la predisposición, en ocasiones de recelo, y escaso acercamiento a las TICs, no sólo del alumnado universitario y de postgrado, sino sobre todo, de un profesorado posiblemente anclado en procesos formativos tradicionales. Ello exige evidentemente analizar diversas estrategias formativas y comunicativas recomendadas para el uso de la TICs en la docencia. Pero, con carácter general resulta conveniente, siquiera desde un punto de vista eminentemente introductorio, partir de las funciones que en este nuevo entorno está llamado a cumplir el *e-tutor/a* o el *e-*

⁶ MARTINEZ ESCRIBANO, C. / SALAMANCA AGUADO, M.E., «Coordinación entre la docencia presencial y las TIC: un nuevo modo de planificar la docencia en Derecho», en *II Jornadas sobre docencia del derecho y tecnologías de la información y la comunicación*, UOC, 2011. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta 21 de diciembre de 2013). Vid., en particular, pág. 3.

profesor/a, así como del rol que igualmente viene a desempeñar el alumnado en este entorno de enseñanza-aprendizaje *online* de lo jurídico.

Se afirma así que el entorno formativo virtual precisa de una reordenación de roles entre docente y alumnado, pues en este nuevo contexto, de un lado, uno y otro no han de coincidir necesariamente en tiempo y espacio, y, de otro lado, el proceso de enseñanza-aprendizaje ha de acabar siendo más en *aprendizaje* que en *enseñanza*, si se quiere, *autoaprendizaje*, donde el alumno ha de asumir un papel más activo⁷. Más en concreto, en este nuevo entorno la función del profesor consiste en dinamizar y orientar el aprendizaje de un alumno, que deja de ser un mero receptor de conocimientos (transmitidos por el profesor) para asumir un comportamiento activo en la búsqueda y selección de información que acabará por transformar en conocimiento, máxime en el caso de asignaturas impartidas exclusivamente de manera virtual⁸.

Es así bastante frecuente la referencia al docente virtual como orientador, dinamizador, motivador o evaluador, enfatizando estas funciones en el tutor/a *online* por contraposición al tutor/a presencial; aspectos éstos de los que nos ocupamos seguidamente⁹. Conviene no obstante precisar que, en realidad, no parece que tales atributos deban predicarse como propios o exclusivos del tutor *online*, o en términos más generales, que el cometido del tutor *online* deba ser distinto al del tutor presencial, pues en el fondo, la actuación de uno y otro ha de ir encaminada hacia la consecución del mismo objetivo: ayudar a aprender y favorecer el aprendizaje y el razonamiento crítico¹⁰. Nótese que distinto de la dicotomía tutor *en línea-tutor presencial* es el debate *metodología docente tradicional*¹¹-*nuevas metodologías docentes*. Siendo en teoría estas últimas aptas tanto para un entorno virtual como presencial¹², en la práctica esos debates vienen a solaparse, cayéndose en la dinámica de identificar tutor presencial como metodología docente tradicional y tutor *online* con las nuevas metodologías docentes¹³. Pero, no se trata tanto de que en este nuevo escenario aparezcan nuevos roles a satisfacer por el profesor o profesora virtual, distintos de los que viene a desempeñar el tutor o tutora presencial, que posiblemente también (así, un *rol tecnológico*), sino sobre todo de que éste desempeñe sus funciones de una manera diversa o, si se quiere, de una

⁷GARCÍA CABRERA, A.M. / GARCÍA CABRERA, J.C., «Apoyo virtual al proceso de enseñanza-aprendizaje: una experiencia que combina estrategias educativas y necesidades del alumnado», en CASTRO SÁNCHEZ, J.J., (Coord.), *Docencia universitaria a través de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje*, Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Servicio de publicaciones, 2006, pág. 66.

⁸ DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la...», *op. cit.*, págs. 8, 10 y 11.

⁹ AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, en especial, págs. 43 a 51; DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la...», *op. cit.*, págs. 8 y 12.

¹⁰ Precisamente, ésta es la idea en torno a la que se desarrollan interesantes reflexiones sobre el rol del profesor, independientemente de que se desempeñen de forma presencial o en línea, en el siguiente trabajo: MARTÍNEZ, J., *El papel del tutor en el aprendizaje virtual...*, *op. cit.*, en particular, págs. 2 y 3.

¹¹ Básicamente, impartición de clase teórica magistral que, en el mundo del Derecho conduce en muchos casos a la memorización de conocimientos por parte estudiante.

¹² Ello dependería de otros muchos factores como número de estudiantes, recursos en el aula, etc.

¹³ AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, págs. 42 y 43.

manera más intensa en algunos casos. En tal sentido, las funciones del tutor o tutora *online* sí serían distintas del tutor presencial *tradicional* que, por cierto, también podría realizar un tutor virtual *al estilo tradicional*. De hecho, ya se ha advertido del peligro que conlleva *virtualizar* en enfoque tradicional del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues al fin y al cabo, poco cambio existe entre escuchar a un docente y leer un texto en una pantalla de ordenador¹⁴. Se aprovecha así el fomento del *e-learning* para imprimir un cambio en la metodología docente, cambio que, no obstante, también podría producirse en un entorno presencial. Aún a riesgo de caer en el simplismo, podría afirmarse que, en esencia, las funciones del tutor/a *online* vienen a ser las mismas que las del tutor/a presencial, radicando *principalmente* el diferente *papel* que se les atribuye a éstos en el mayor o menor protagonismo y en el nuevo enfoque que asumen en el desempeño virtual de tales cometidos. Probablemente por ello, en el entorno virtual suele hacerse más referencia a la noción de *tutor* que a la de *profesor*, con el objeto de poner el énfasis en el aspecto orientador de su actuación.

Así, comenzando por los aspectos más evidentes, ante todo el tutor o tutora *online* no deja de ser *evaluador/a*, y como tal desempeña sus funciones. Cuestión distinta es que deban adoptarse cambios en el planteamiento de la evaluación precisamente para ajustar ésta a un proceso de enseñanza/aprendizaje que ya no es presencial sino *online*, máxime en aquellos casos en los que la impartición de la asignatura es exclusivamente virtual¹⁵. Y, de la misma forma que probablemente lo haga el tutor presencial, también el tutor *online* *diseña materiales docentes*, si bien el protagonismo que asumen éstos en uno y otro entorno de aprendizaje difiere, hasta el punto de convertirse en imprescindibles en un entorno virtual. De ahí el mayor esfuerzo e incremento de tiempo de dedicación del *e-tutor* en su elaboración¹⁶.

Junto con los anteriores, se suele hacer alusión a otras funciones estrechamente interconectadas entre sí. De esta forma, se destaca que el tutor o tutora *online* es más bien *orientador/a*, en el sentido de que la cantidad de información a la que el alumno puede acceder en esta era de la tecnología es tan amplia, variada (también en términos de calidad) y actualizada, que es preciso que el tutor adopte una conducta, no tanto de transmisión de información (se afirma que es mucho más amplia y profunda la que el alumno puede encontrar en la red que la que el profesor le pueda comunicar), sino organizadora del proceso de búsqueda de información por parte del discente. Pero, entendemos, ello no es necesariamente incompatible con el hecho de que también el docente sea comunicador de información, a través, por ejemplo, de la elaboración del material docente que pone a disposición de los alumnos. Muy vinculado con ello aparece el papel de *facilitado/a*, en tanto que, como parte de ese proceso de aprehensión de información por parte del alumnado el docente ha de dotar a las actividades planificadas de un enfoque (muchas veces práctico) que incite a la búsqueda, análisis, selección de información y reflexión crítica del alumno, así como facilitar los medios

¹⁴ MARTÍNEZ, J., «El papel del tutor en el aprendizaje...», *op. cit.*, pág. 4.

¹⁵ DELGADO, A.M. / OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la...», *op. cit.*, págs. 8 y 12.

¹⁶ DELGADO, A.M. / OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la...», *op. cit.*, págs. 9 a 11.

para que el alumno pueda alcanzar tal objetivo. La dinamización mediante foros de debate puede ser un ejemplo de ello. Esta función facilitadora del *autoaprendizaje* a la que nos acabamos de referir conduce directamente hacia el papel del tutor o tutora como *motivador/a* del estudiante. El tutor o tutora debe propiciar el interés por un estudio independiente, generando confianza al alumno o alumna para exponer sus dudas y superar sensaciones de aislamiento; formulando recomendaciones para mejorar su desempeño y reconociendo expresamente los pequeños avances que vaya realizando¹⁷. Puesto que existe un aprendizaje más autónomo del estudiante, también se hace tanto más necesario realizar un seguimiento personalizado de cada uno de ellos.

No se nos oculta que un marco exclusivamente *online* es más propicio que el entorno presencial para generar en el estudiante una sensación de aislamiento e incluso de *desamparo* a la hora de abordar el proceso de aprendizaje. De un lado, los alumnos no conocen a sus compañeros a no ser que el tutor organice alguna actividad que permita ponerlos en contacto. De otro lado, la comunicación exclusivamente virtual con el tutor aporta un alejamiento añadido que es susceptible de contribuir a dicho resultado. Es por ello que las funciones que acabamos de destacar adquieren una relevancia de primer orden en el entorno virtual. Pero también es clave la planificación, y la temporalización (orientativa) del estudio (al estilo de los cronogramas ya empleados en ámbito presencial), al margen de que, evidentemente, cada estudiante acabe adaptando el aprendizaje a su propio ritmo y necesidades¹⁸.

Los elementos tecnológicos y el uso de internet aportan indiscutibles ventajas para el alumnado (y para el profesor) en el ámbito docente universitario y de postgrado. Pero, como suele ocurrir siempre que aparece un elemento innovador, derivado en este caso de la evolución de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, el énfasis con el que en ocasiones el mismo es recibido ha de ser debidamente canalizado, a los efectos de evitar un uso distorsionador, incluso abusivo, del mismo que acabe por desvirtuar la finalidad de mejora de la realidad educativa que con ella se consigue. La red puede ser instrumento muy pernicioso si es empleado sin un adecuado conocimiento de causa, máxime en disciplinas como la nuestra, que requiere de un especial esfuerzo por atender a la normativa vigente en cada momento. Un mal empleo de las TICs puede llevar a resultados catastróficos. Prueba de ello es la triste frecuencia con la que a raíz de la corrección de pruebas de progreso el profesor constata cómo el estudiante ha basado su argumentación en preceptos ya derogados, o incluso, en normativa vigente en ordenamientos de habla hispana distintos al nuestro. Pero mucho peores serían las consecuencias de la proliferación de esta práctica en el ejercicio de una futura actividad profesional. De ahí la necesidad que desde el profesorado se haga hincapié en la difusión y uso correcto de los recursos telemáticos creados a tal efecto, proporcionando al estudiante los criterios para la búsqueda y selección de información (facilitar el acceso a bases de datos o a portales de legislación disponibles en internet - vgr. la colección «Códigos electrónicos» en la Web del BOE-).

¹⁷ AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, págs. 47 y 48.

¹⁸ DELGADO, A.M. / OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la...», *op. cit.*, págs. 12; AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, págs. 44.

En definitiva, si se trata, como se ha señalado, de facilitar por medio del *e-learning* la asunción dinámica de conocimientos y la puesta en práctica de los mismos por parte del alumnado¹⁹, evitando desplazamientos (piénsese en el alumno que accede a internet desde su domicilio) y constricciones horarias (aprehensión de información en una determinada franja horaria: horas de clase, de tutorías presenciales, etc), no se nos oculta, y la experiencia así lo demuestra, que existe un elevado riesgo de que el uso de las TICs acabe convirtiendo al alumnado en un mero receptor y repetidor de información y conocimientos obtenidos indiscriminadamente de la red. En ocasiones la gestión de este riesgo escapa lamentablemente del control del profesor, sin bien ha de hacer todo cuanto esté a su alcance para evitarlo. Tratamos a continuación de éstas y otras preocupaciones en lo que se refiere al uso de las TICs en las relaciones entre el profesorado y sus estudiantes.

2.2. Comunicación con alumnos a través de entornos virtuales. En particular, la tutoría virtual

Ya hemos adelantado cómo el uso de las TICs reporta innumerables ventajas en el ámbito de la comunicación entre profesores y estudiantes. Las mismas permiten ampliar la cobertura de acción docente y satisfacer más ágilmente las diversas necesidades de los estudiantes²⁰, posibilitando una comunicación personalizada profesor-alumno²¹.

Las plataformas virtuales constituyen un canal alternativo de transmisión de determinada información de profesor a alumno, ya sea atinente los contenidos de la asignatura como a su gestión (objetivos, sistema de evaluación, planificación temporal de la asignatura), a la cual puede acceder el estudiante desde cualquier lugar, con la consiguiente superación de barreras geográficas que ello conlleva. A modo de ejemplo, las TICs permiten ahora la descarga de materiales o la consulta periódica de calificaciones (tan habitual desde que se han implantado los planes de evaluación continuada del alumnado). Hasta hace no demasiado tiempo tales objetivos no podían satisfacerse más que a través del traslado hacia el lugar donde las calificaciones estaban físicamente publicados (tablón) o donde los materiales se fotocopiaban (los servicios de reprografía). Además, cuando el sistema de impartición de la asignatura es exclusivamente *online*, su uso permite adaptar el aprendizaje a las necesidades profesionales y personales del estudiante. Nótese que en tal caso la única manera de conocer los avances y el interés de los estudiantes es a través de la comunicación virtual con ellos.

Existen diferentes herramientas de comunicación con los estudiantes que, en función de los objetivos perseguidos por el profesor, así como de la propia disponibilidad en

¹⁹ JIMÉNEZ NAVAS, M., «La tutoría aplicada a la ciencia jurídica...», *op. cit.*, pág. 3.

²⁰ GARCÍA CABRERA, A.M./GARCÍA CABRERA, J.C., «Apoyo virtual al proceso...», *op. cit.*, pág. 67.

²¹ AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, pág. 37 y 38.

infraestructura tanto de las Universidades como del alumnado, podrían emplearse en su comunicación con los alumnos. Principalmente se utilizará el correo electrónico individual pero, de cara a facilitar la interacción entre un grupo de estudiantes el tutor podría plantearse otras posibilidades, desde la creación de una lista de correo hasta el empleo de chats o foros de debate, a través de la plataforma Moodle o en el sitio Web creado por el profesor a tal efecto²². De la misma forma, tampoco ha de descartarse el recurso a las videoconferencias, o incluso, al servicio de multi-videoconferencias o a sistemas de retransmisión *online*, previa instalación tanto en el PC del profesor como en los de los alumnos del *software* necesario para ello. Este tipo de herramientas permiten al alumno asistir a las sesiones que el profesor pudiera planificar desde donde se encuentren (domicilio particular u otro), siempre y cuando dispongan de un ordenador con la aplicación oportuna al efecto y de una correcta conexión a internet.

Sin perjuicio de que la misma ofrezca interesantes prestaciones para la docencia del Derecho, muchos de ellos aún por explorar, el mayor uso de la plataforma Moodle por parte de los alumnos se hace precisamente para la descarga de materiales relativos a los contenidos de la asignatura y para el envío de mensajes al profesorado²³. A través de ellas, éste puede comunicarse individualmente con sus alumnos o enviar un mensaje para que sea recibido por todos ellos con el mismo esfuerzo que si se enviara a una sola persona (también las listas de destinatarios en el programa de correo electrónico ofrecen una prestación similar). Su uso es evidentemente mayor en el caso de impartición de asignaturas exclusivamente *online*, lo que en nuestro caso ha comenzado por implantarse en determinados cursos de posgrado. Pues bien, con independencia de la modalidad de impartición, lo cierto es que a uno y otro cometido ha de adaptar el *tutor online* su tarea diaria. Desde la primera perspectiva, modificando los materiales para ponerlos a disposición del alumnado en la plataforma, comenzado por los aspectos más básicos (así, colgar bajo fondo blanco los archivos a facilitar, p.ej., presentaciones *power point* - nótese que el ahorro económico que puede suponer no tener que fotocopiar los materiales disponibles *online* puede no ser tanto si el coste de su impresión, mantenimiento de impresora y tóner, es elevado). Desde la segunda perspectiva, se plantea la función y utilidad de la tutoría telemática.

Antes de ello conviene reivindicar la importancia de la función tutorial. Suele afirmarse que el empleo de las nuevas tecnologías han conducido a una menor utilización por el discente de la hora de tutoría, pues una vez que ha encontrado información en la red, estima que ya no es precisa la información ni orientación del profesorado, lo que en disciplinas como la nuestra genera los riesgos añadidos de confusión de ordenamientos y textos normativos vigentes a los que ya hemos aludido²⁴. Pero, planteado en otros términos, las nuevas tecnologías representan una oportunidad para dotar de una renovada configuración a la tutoría. Piénsese cómo, en muchas ocasiones, el horario de tutorías fijado por un profesor coincide en el tiempo con la impartición presencial de la asignatura por otro profesor, lo que representa un obstáculo añadido para su utilización

²² DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op. cit.*, págs. 53 a 68.

²³ GARCÍA CABRERA, A.M./GARCÍA CABRERA, J.C., «Apoyo virtual al proceso...», *op. cit.*, pág. 69 y 70.

²⁴ Más ampliamente sobre estas cuestiones, vid., JIMÉNEZ NAVAS, M., «La tutoría aplicada a la ciencia jurídica...», *op. cit.*, *in totum*.

en su configuración tradicional (presencial). Pues bien, la tutoría *online* permite al profesor seguir haciendo un uso tutorial de un horario que, simultáneamente, pueda ser empleado por otro profesor para ése u otros fines.

Ello conecta con la perniciosa idea que suscita la referencia al uso de las TICs en la comunicación con el alumnado de e-tutor con un *tutor 24 horas*. Ello es así porque las horas de tutorías presenciales, cuando son transformadas en virtuales, son susceptibles de dispersarse de tal forma en tiempo y lugar que pueden llegar a convertirse en un factor que impida al profesor planificar y organizar temporalmente su actividad, como docente, pero también como investigador, e incluso, su propia vida personal y familiar. De esta forma, la relación tutorial profesor-alumno de manera instantánea y continua que puede suscitar la idea de que el periodo enseñanza-aprendizaje esté abierto las 24 horas al día ha de ser sujeta a límites e incluso gestionada por el profesor hasta el punto de circunscribirla a determinados momentos temporales concretos, libremente elegidos por éste en función de sus propias necesidades.

De ahí la importancia de proceder a una adecuada planificación de la tutoría virtual, en torno a la cual han surgido varias propuestas. Así, con vistas a que el profesor pueda organizar de una manera eficiente su actividad y de cara a su conciliación con el interés del alumno a una pronta respuesta (nótese que una respuesta tardía podría retrasar su proceso de aprendizaje), es aconsejable que la contestación a las dudas planteadas se produzca en un plazo razonablemente breve, lo que suele cifrarse en un plazo de 24-48 horas los días laborables²⁵. Evidentemente, en el caso en el que la consulta planteada exija un tiempo de dedicación mayor del esperado, no parece existir inconveniente en retrasar la respuesta de fondo, advirtiendo al alumno que se está trabajando en una pronta contestación (siendo aconsejable entonces marcar el mensaje recibido como *no leído*, con el objeto de evitar eventuales olvidos de contestación futura). Si bien ello depende de muchos factores, como número de alumnos, tipo de consultas, etc., *a priori* bastaría con la asunción del compromiso de concentrar la respuesta del alumnado en unos determinados momentos a lo largo de la semana, lo que incluso se podría hacer coincidir (de forma simultánea o sucesiva) con los horarios de tutorías presenciales.

A tal efecto, y precisamente para evitar que entremezclarlas con el resto del *emails*, se omitan involuntariamente algunas de las consultas que de forma dispersa son recibidas al correo electrónico, sería aconsejable poder identificarlas de alguna manera respecto del resto de mensajes. Si bien, en cierto modo, el envío de mensajes simultáneos a la dirección de correo y a la propia plataforma virtual permite resolver en parte este inconveniente, podría por ejemplo advertirse al alumnado de la conveniencia de añadir en el asunto expresiones como *tutoría, duda, consulta o asimiladas*, de forma que las mismas pudieran localizarse fácilmente a través de la opción de búsqueda de mensajes. Pero más útiles a este fin son las posibilidades de categorizar (por colores) tales mensajes o de clasificarlos de forma que sean automáticamente recibidos en subcarpetas creadas en la bandeja de entrada de correo electrónico con tal cometido²⁶. Ambas posibilidades se basan en el establecimiento de reglas de mensaje a partir de las

²⁵ BLÁZQUEZ ENTONADO, F. / ALONSO DÍAZ, L., «Formación específica para tutores e-learning», en *Sistema, cibernética e informática*, vol. 3, nº 1, 2006, págs. 41 y 42; LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor en E-learning: aspectos a tener...», *op. cit.*, pág. 22.

²⁶ DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op.cit.*, págs. 58, 141 y 142.

similitudes de los mensajes a categorizar o clasificar automáticamente (ya sea por la existencia, como suele ser habitual, de cierto texto en la dirección del remitente –p.ej. @alu.uclm.es, con la que finaliza la dirección de correo electrónico que la UCLM asigna al alumnado- o por la inclusión de cierto texto en el asunto – p. ej. *tutoría*, si bien se aconseja que la misma sea igualmente agregada sin tilde a los efectos de poder categorizar o clasificar un mayor número de mensajes recibidos de un alumnado que, lamentablemente, incorpora a sus mensajes dicho error ortográfico (véase el Anexo del presente trabajo). Si bien ambas posibilidades constituyen eficientes herramientas a tal efecto, según nuestra experiencia, la clasificación en subcarpetas permite organizar y almacenar más eficientemente los correos recibidos, además hacer de menor tamaño y más manejable nuestra bandeja entrada. En todo caso, se ha de advertir que la correcta aplicación de una regla de mensaje (ya sea para categorizar o para clasificar automáticamente en una subcarpeta) basada en la inclusión de cierto texto en el asunto, exige de la colaboración de un alumnado que acceda a su incorporación en dicha parte concreta del correo electrónico que envía.

En tal sentido, aspecto clave en el cumplimiento de sus funciones por parte del profesor-tutor *online* es la organización, tanto en la planificación del curso y sus actividades, como, sobre todo, con vistas a poder efectuar virtualmente un seguimiento personalizado del alumno. Una correcta organización permitirá al profesor conocer el progreso de cada alumno, y detectar de esta forma a aquéllos que presentan más dificultades. De ahí también la conveniencia de mantener un registro de trabajos a través de la identificación de tareas subidas en las plataformas virtuales, para lo cual puede ser útil la elaboración de tablas de actividades del progreso de cada grupo. La impartición de asignaturas *online* exige conocer cuáles son las herramientas puestas a disposición del profesor para una adecuada ordenación de su actividad, y de la de sus alumnos. Es decir, las TICs proporcionan un ágil soporte a disposición del profesor para efectuar un seguimiento personalizado del alumnado, que permite rápidamente conocer si los mismos han realizado o no las distintas pruebas de progreso planificadas para, en caso negativo, poder comunicarse directamente con los rezagados recordando la conveniencia del envío de la actividad a la mayor brevedad posible²⁷.

Téngase en cuenta que el carácter personalizado de las consultas *online* y el empleo en ellas del lenguaje escrito incrementa el tiempo de dedicación del profesor para atender al conjunto del alumnado. En ocasiones ocurre además que varios alumnos plantean a título individual una consulta que resulta ser casi generalizada en el grupo, con lo que, en principio, el profesor habría de responder varias veces a una consulta prácticamente idéntica. Pero, con el tiempo, posiblemente el carácter escrito inherente a la tutoría *online* permita al profesor una gestión más ágil de ésta, al ser más consciente de la eventual existencia de dudas comunes por parte del alumnado, reiteradas año tras año (es así posible que se recuerde haber respondido ya por escrito en un momento anterior a la consulta planteada), lo que permite al tutor poder reaccionar más fácilmente, bien en el propia aula, en caso de que lo virtual se conjugue con un sistema de impartición de clases presenciales, bien virtualmente, a través de la elaboración de una base de datos de preguntas-respuestas (clasificadas por temas) que le permita rápidamente acceder a la respuesta a la consulta que en cada momento deba atender; listado que podría incluso

²⁷ MORENO, F. / SANTIAGO, R., *Formación online. Guía para profesores universitarios*, Universidad de la Rioja, 2003, págs. 157 a 162.

ponerse a disposición de los alumnos mediante la creación de una zona de preguntas frecuentes de eventual revisión antes de consultar al tutor²⁸. En cualquier caso, la posibilidad de mantener en el tiempo la consulta realizada y su respuesta, facilita la tarea del profesor para responder al conjunto de mensajes sobre la misma materia (nótese que, contestada una vez, es considerablemente sencillo *reenviar* la respuesta al resto). Así, en un mismo curso académico, la concentración de las contestaciones en momentos temporales concretos permite al profesor apreciar más fácilmente la existencia de una consulta constante del alumnado. En ese contexto, podría resultar útil la puesta a disposición de los alumnos en el foro general del curso de las respuestas a aquellas consultas que estime más interesantes y recurrentes.

En cualquier caso, la tutoría virtual no es eficiente desde el punto de vista del profesor si no se ponen límites a su utilización por los alumnos. La experiencia pone de manifiesto que en ocasiones estas tutorías *online* son empleadas de forma en cierta medida abusiva por parte del alumnado, al efectuar requerimientos de información sobre cuestiones administrativas u organizativas (no estrictamente académicas) que ya están a disposición de los alumnos por otra vía (v. gr. la fecha de un examen). Así, en lugar de dedicar un tiempo a navegar por la Web para localizarlas (paradójicamente esta información suele encontrarse en un lugar de fácil acceso), resulta bastante más cómodo comunicarse directamente con el profesor para que sea él quien facilite esa información. Precisamente, este tipo de comportamientos deberían ser evitados, haciendo conscientes a los estudiantes de qué es lo que puede o no puede ser planteado en una tutoría, o más específicamente, en una tutoría *online*. Si bien existe más predisposición a realizar *online* este tipo de consultas, realmente no se trata ésta de una cuestión exclusiva del aprendizaje virtual.

En definitiva, una aplicación literal de la función de tutor 24 horas conduce a una excesiva e innecesaria sobrecarga del trabajo para el profesor, lo que puede generar una mayor resistencia del profesorado hacia el empleo de las TICs. Por ello, conviene llamar la atención sobre la circunstancia de que tutor 24 horas ha de ser entendido en el sentido de que el alumno puede colgar su consulta en la red o enviarla telemáticamente en cualquier momento, libremente elegido por él, según sus necesidades. De la misma manera, ello significa que también el profesor puede proporcionar una respuesta a la consulta en un momento (cercano en el tiempo) que es dejado a su libre elección, pero en ningún caso ha de suponer que el profesor deba estar 24 hrs. a disposición del alumno para solventar *de inmediato* las dudas con las que éste se enfrenta al abordar el proceso de aprendizaje de la asignatura.

En cualquier caso, resultaría aconsejable aclarar a los receptores de la tutoría virtual - los alumnos - su propio funcionamiento (temporal), pues en ocasiones parece estar presente en la propia mentalidad del estudiante la idea literal de un tutor 24 hrs. (a juzgar por los comentarios en ocasiones realizados por la falta de contestación de un correo prácticamente recién enviado). En suma, no se trata sólo del profesor, toda vez que el eficiente (y viable) funcionamiento de la tutoría *online* requiere de un cierto componente de entendimiento y colaboración de los propios estudiantes. La ventaja de

²⁸ AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, pág. 38, llegan a plantear dicha revisión como *obligada* antes de consultar al tutor.

las TICs es que los mensajes que éste reciba pueden mantenerse en Internet hasta ser contestados en el momento elegido por el profesor. De la misma manera, los mismos pueden permanecer en el tiempo para ser consultados *a posteriori*. Éstos son precisamente los beneficios que proporciona la asincronía inherente a las nuevas tecnologías de la comunicación y, por tanto, en estos términos ha de concebirse la idea de tutor *constante*.

La tutoría *online*, principalmente escrita, persigue facilitar y sobre todo, agilizar la comunicación con los estudiantes, pero evidentemente no puede convertirse en una herramienta de abusiva utilización, que acabe por acostumbrarlos a rehuir del (mínimo) esfuerzo y del trabajo, cuando precisamente lo que se pretende con el uso de las TICs es facilitar la asunción por el alumnado de una función más *proactiva*. Pero tampoco implica sustituir, cuando fuera necesario, una tutoría *al menos temporalmente síncrona*, ya sea presencial o por videoconferencia (en asignaturas de impartición presencial, la experiencia muestra año tras año que en algunos casos el alumnado suele preferir la tutoría presencial, al solicitar al profesor – por mensaje a través de Moodle o por correo electrónico- cita para ello). En disciplinas como las jurídicas existen dudas planteadas por alumnos que requieren de matices o explicaciones adicionales que *alargarían* enormemente una respuesta escrita. Por ello, convendría también explorar la posibilidad de realizar tutorías por videoconferencia o telefónicamente.

Al margen de ello, precisamente en la necesidad de evitar amplias respuestas virtuales que, si bien facilitan la obtención de información de cara al alumnado, puede representar un sobreesfuerzo para el tutor, se mueve la necesidad de formar al profesor en la tutoría *online*, no sólo en el uso de herramientas y diseño de materiales adaptados a un aprendizaje *online*, lo que, no se nos oculta, puede generar un cierto hastío y desidia ante las constantes innovaciones que tiene que abordar en su tarea diaria, sino en particular, en el lenguaje, la actitud, etc., que ha de emplearse en la comunicación virtual con los alumnos. De ello nos ocupamos a continuación.

2.2. Formación del tutor online

Es indudable que la comunicación con los estudiantes a través de entornos virtuales exige el desarrollo de nuevas competencias y habilidades personales, sociales y profesionales por parte del profesor²⁹. Teniendo en cuenta el papel que el mismo desarrolla, el tutor virtual debe ser capaz de motivar, orientar, dinamizar el trabajo del alumnado y, en particular, de romper la frialdad derivada de una comunicación a distancia, susceptible de generar un clima de desasosiego y soledad en el estudiante. Salvo que se empleen sistemas de videoconferencia, no es posible acompañar a la comunicación con el *e-tutor* de un lenguaje no verbal que coadyuve a interpretar lo que pretende transmitir a sus estudiantes³⁰.

²⁹ Ampliamente, LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor en E-learning: aspectos a tener..., *op. cit.*, en especial, págs. 14 a 17.

³⁰ DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op. cit.*, págs. 143.

La comunicación virtual entre el alumno y el tutor *online* exige de éste (en realidad de ambos) un adecuado manejo del lenguaje escrito, que permita una correcta comprensión tanto de la consulta como de su respuesta. Nótese que el carácter asíncrono de la comunicación virtual permite al tutor proporcionar una respuesta más meditada, lo que favorece el empleo de una cuidada expresión escrita (gramática, ortografía, estilo, etc), a la vez que una más clara, precisa y completa respuesta que la que puede proporcionarse que en entornos presenciales³¹. Además, en la medida en que lo enviado *online* es capaz de mantenerse accesible (y reproducirse fácilmente) durante un amplio periodo de tiempo, es aconsejable que el tutor se tome el debido tiempo para contestar *con prudencia* a las consultas planteadas³². Pero, la mayor meditación en la contestación no implica que la misma deba ser innecesariamente extensa, pues se han de evitar contestaciones tediosas que acaben por desmotivar al estudiante. Ello exige del tutor capacidad para sintetizar lo que se pretende transmitir. En cualquier caso, si no es posible sintetizar su contenido, siempre cabría la posibilidad de incluir el texto en un fichero adjunto, de forma que pueda ser manejado más fácilmente por el receptor.

Ya hemos adelantado que en su comunicación virtual con el alumno el tutor ha de esforzarse, sobre todo, por superar la frialdad de lo escrito, a través de una cordialidad hacia el estudiante que no ha de estar necesariamente reñida con el mantenimiento del debido respeto y del rigor académico³³. El envío de mensajes de bienvenida al comienzo del curso, en los que el profesor se presenta al alumnado, a la vez que facilita cierta información sobre el discurrir futuro del curso (la dirección en la Web donde se encuentra el material del curso, su calendario, la planificación de actividades, formas de contactar con el tutor, el *software* necesario para el seguimiento del curso, etc.), mucha de la cual se ha podido comunicar ya en una suerte de guía previa al curso, viene a representar un interesante punto de partida en tal sentido³⁴. Dirigirse al estudiante por su nombre o, incluso apellido (evitando en cualquier caso expresiones genéricas e impersonales como *estimado/a alumno/a*); comenzar agradeciendo el envío de cada mensaje y finalizar recordando que el profesor se encuentra a disposición del alumno para cualquier duda adicional con la que pudiera encontrarse; incorporar a los mensajes reconocimientos esfuerzo del estudiante y realizar valoraciones críticas a su trabajo con la debida cortesía (empleando, por ejemplo, tiempos verbales condicionales, que denoten que el profesor está aconsejando, recomendando, sugiriendo más que afirmando rotundamente la existencia de un error) se mueven en la misma dirección.

En fin, es aconsejable seguir también en el ámbito académico de la comunicación tutor-alumno lo que se consideran normas de comportamiento general en internet, más conocidas como *netiqueta*³⁵. A modo de ejemplo se ha de evitar el empleo exclusivo de

³¹ DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías», *op. cit.*, pág. 8.

³² DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op. cit.*, pág. 54.

³³ DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías», *op. cit.*, pág. 8; AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materiales y realizar tutorías...*, *op. cit.*, pág. 39. Ampliamente sobre estas cuestiones, vid., SÁNZ, G., «La comunicación con los alumnos en el entorno virtual», en CIES, *Guía metodológica para la creación y adaptación de cursos para la formación e-learning*, Generalitat de Cataluña, 2004/2005, págs. 207 a 233.

³⁴ DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op. cit.*, págs. 136 y 137.

³⁵ MORENO, F. / SANTIAGO, R., *Formación online...*, *op.cit.*, en especial, págs. 153 y 154.

mayúsculas -consideradas de mal gusto- y ser tolerante con el hecho de que en otras culturas pueden emplearse modales distintos³⁶ (lo que puede ponerse de manifiesto con frecuencia en los cursos exclusivamente *online*, con alumnos procedentes de distintos puntos geográficos).

De la misma forma, también es esencial la destreza informática, que algunos profesores sienten como algo lejano. En ese sentido es trascendente contar con un buen conocimiento de base sobre el uso de algunas herramientas, así como, habida cuenta del rápido y permanente avance de la tecnología, con la posibilidad de recibir continua formación sobre la materia. En algunos casos, la imposibilidad de comunicación tutor-alumno puede deberse incluso al hecho de no verificar con frecuencia la carpeta de «correo electrónico no deseado», donde resultan llegar los mensajes enviados directamente al correo electrónico del alumno. De ahí la importancia de contar con otros posibles datos para la comunicación con los estudiantes (v. gr. direcciones de correo electrónico alternativas), de verificar que éstos disponen de una adecuada conexión a Internet y, sobre todo, de conceder el tiempo necesario al comienzo del curso para que los alumnos se familiaricen con el empleo de sistemas de retransmisión *online* o de (multi)videoconferencias, para lo que puede ser interesante la realización de varios ensayos previos³⁷.

En última instancia, el tutor *online* ha de tener habilidad para planificar su propia actividad y la de los estudiantes, de forma tal que, en este último caso, se logre, además, un seguimiento personalizado del alumnado. Ya hemos destacado algunas formas de organización más eficiente del tiempo dedicado a la tutoría *online*. Las herramientas informáticas ofrecen otras muchas más prestaciones auxiliaadoras de esta tarea.

3. CONCLUSIONES

Partiendo de la *premisa* de que todo proceso de enseñanza-aprendizaje tiene como objetivo primordial “enseñar a aprender al alumno y no convertirlo en un simple depositario de contenidos”³⁸ nos parece importante aprovechar el fomento del *e-learning* para imprimir un cambio en la metodología docente que, en buena medida, también podría trasladarse al entorno presencial.

Pues bien, este nuevo escenario formativo *online* implica la aparición de *nuevos roles docentes*, que debe asumir tanto el profesor como el equipo docente que sumerja en el mismo, como la adopción, así mismo, de un nuevo papel por parte del alumnado debiendo ser ambos, no obstante, objeto de una adecuada “canalización” con la finalidad de garantizar la *calidad y eficacia* del proceso formativo que se lleve a cabo a través de la red³⁹.

³⁶ DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través...*, *op. cit.*, págs. 136 y 137.

³⁷ LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor en E-learning: aspectos a tener...», *op. cit.*, pág. 9.

³⁸ LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor e-learning: aspectos a tener...», *cit.*, pág. 2.

³⁹ Sentido en que ha indicado GOMEZ PEREZ, J.R., «Las TIC en educación», *cit.*, (fecha de consulta: 18 de diciembre de 2013). Vid., en particular, pág. 2, que no cabe confundir *saber e información*, «las nuevas tecnologías dan acceso a una gran cantidad de información, que no ha de confundirse con el saber.

Por consiguiente, y siendo cierto que la incorporación del entorno virtual en los procesos de enseñanza modifica el papel del docente y su relación con el alumnado, se ha constatado también cómo el uso de las TICs reporta ventajas innumerables en el ámbito de la *comunicación* entre docentes y estudiantes debido a que las mismas permiten ampliar la cobertura de la acción docente así como satisfacer más ágilmente las necesidades de los estudiantes, haciendo posible una comunicación personalizada profesor-alumno.

Contexto en que debe destacarse, desde nuestra perspectiva, que el papel del profesor no cambia tanto en lo que se refiere a su *función de transmisor de conocimientos* debido a que, normalmente, y con independencia de la modalidad de impartición, el mismo debe poner a disposición de los alumnos determinados materiales (en particular, en el ámbito de las ciencias jurídicas), sino en lo que se atañe a su *función tutorial*. Esto es, las nuevas tecnologías suponen una oportunidad para dotar de una *configuración renovada* a la tutoría.

En efecto, y si bien la “tutoría presencial” muchas veces es difícil de impartir, debido a dificultades horarias o a otro tipo de problemas, pensamos que, en el entorno virtual, la tutoría puede adquirir una *función renovada* viniendo a cumplir los objetivos a que la misma se encuentra llamada. De este modo, la tutoría *online*, en el contexto de una *adecuada organización del curso así como de la tutoría misma* (que exige la colaboración del propio alumnado), debe constituir un proceso de orientación y ayuda que se realiza sobre el alumno con la finalidad de alcanzar diferentes objetivos, tales como resolverle las dudas de comprensión de los contenidos que se le presente, integrarlo en el entorno técnico-humano formativo, facilitarle su integración en la acción formativa, o simplemente superar el aislamiento que estos entornos producen en el individuo, y que son motivo determinante, en muchos casos, del alto abandono de los estudiantes en estas acciones formativas⁴⁰.

Finalmente, debe destacarse el reto de afrontar la necesidad de *una formación constante del tuto o tutora online*. Formación que aparece como absolutamente necesaria para conseguir el cumplimiento de las nuevas o “renovadas” funciones que exige el entorno virtual y que debe superar algunos problemas como la reticencia o falta de tiempo en el profesorado así como la falta de medios para impartirla en los tiempos actuales de crisis económica, también en las universidades.

Para que la información devenga en conocimientos el individuo debe apropiársela y reconstruir sus conocimientos. Por esta razón, lo primero que debe hacerse explícito es que la incorporación de las nuevas tecnologías en la educación no han de eludir la noción de esfuerzo. Los nuevos recursos informáticos pueden contribuir al desarrollo de las capacidades cognitivas de los ciudadanos, pero nunca en ausencia del esfuerzo personal», añadiendo más adelante que «a cada uno le toca enriquecer y construir su saber a partir de esa información y a la educación proporcionar las bases para que esto se produzca».

⁴⁰ Vid., en este sentido, LLORENTE CEJUDO, M.C., «El tutor e-learning: aspectos a tener...», cit., pág. 5.

4. BIBLIOGRAFIA

AUZMENDI ESCRIBANO, E. / SOLABARRIETA, J. / VILLA, A., *Cómo diseñar materias y realizar tutorías en la formación online*, Bilbao, 2003.

BLÁZQUEZ ENTONADO, F./ALONSO DÍAZ, L., «Formación específica para tutores e-learning», en *Sistema, cibernética e informática*, vol.3, nº 1, 2006,

CASTRO SÁNCHEZ, J.J., (Coord.), *Docencia universitaria a través de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje*, Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Servicio de publicaciones, 2006.

GARCÍA CABRERA, A.M./GARCÍA CABRERA, J.C., «Apoyo virtual al proceso de enseñanza-aprendizaje: una experiencia que combina estrategias educativas y necesidades del alumnado», en CASTRO SÁNCHEZ, J.J., (Coord.), *Docencia universitaria a través de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje*, Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Servicio de publicaciones, 2006.

GOMEZ PEREZ, J.R., «Las TIC en educación». Disponible en <http://boj.pntic.mec.es/jgomez46/ticedu.htm> (fecha de consulta: 18 de diciembre de 2013).

CIES, *Guía metodológica para la creación y adaptación de cursos para la formación e-learning*, Generalitat de Catalunya, 2004/2005.

DUGGLEBY, J., *El tutor online, la enseñanza a través de internet*, Ediciones Deusto, SA, 2001, págs. 53 a 68.

DELGADO, A.M./OLIVER, R., «Enseñanza del Derecho y tecnologías de la información y la comunicación», *UOC*, 2003. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20310/> (fecha de consulta: 29 diciembre 2013).

LLORENTE CEJUDO, M.C., “El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta”, en *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 20, enero 2006.

MARTÍNEZ, J., «*El papel del tutor en el aprendizaje virtual*», *UOC*, 2004. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta: 29 de diciembre de 2013).

MARTINEZ ESCRIBANO, C./ SALAMANCA AGUADO, M.E., «Coordinación entre la docencia presencial y las TIC: un nuevo modo de planificar la docencia en Derecho», en II Jornadas sobre docencia del derecho y tecnologías de la información y la comunicación, UOC, 2011. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta 21 de diciembre de 2013).

MORENO, F. / SANTIAGO, R., *Formación online. Guía para profesores universitarios*, Universidad de la Rioja, 2003.

URQUIZO CABALLE, A., «La importancia de la innovación educativa para la docencia en el contexto internacional de la educación superior», en III Jornadas sobre la

docencia del derecho y tecnologías de la información y la comunicación, UOC, 2012. Disponible en <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html> (fecha de consulta 21 de diciembre de 2013).

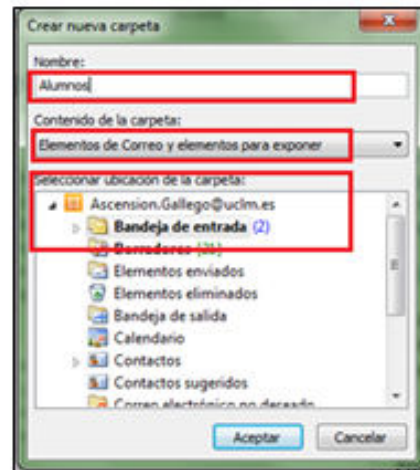
ANEXO

Herramientas concretas para la identificación de mensajes en la bandeja de correo electrónico

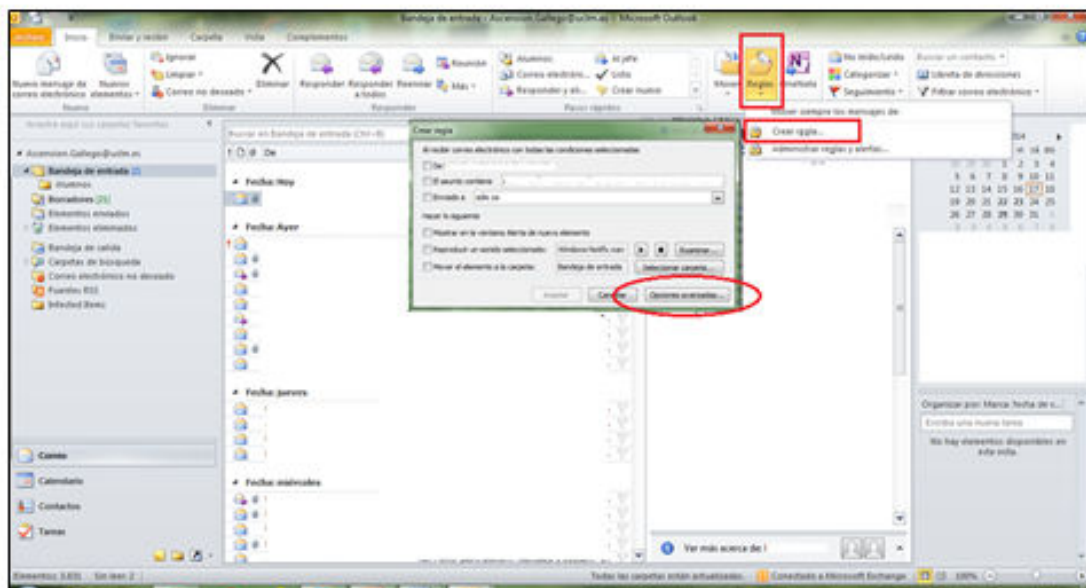
- Microsoft Office -Outlook 2010- Windows 7

A) Clasificación automática de los mensajes en subcarpetas

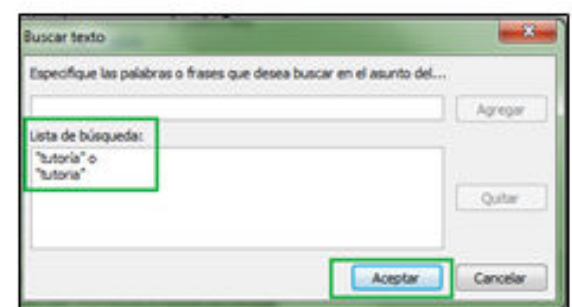
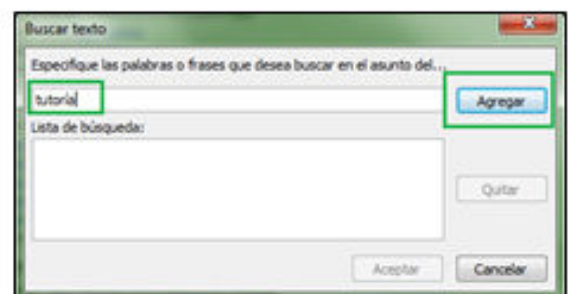
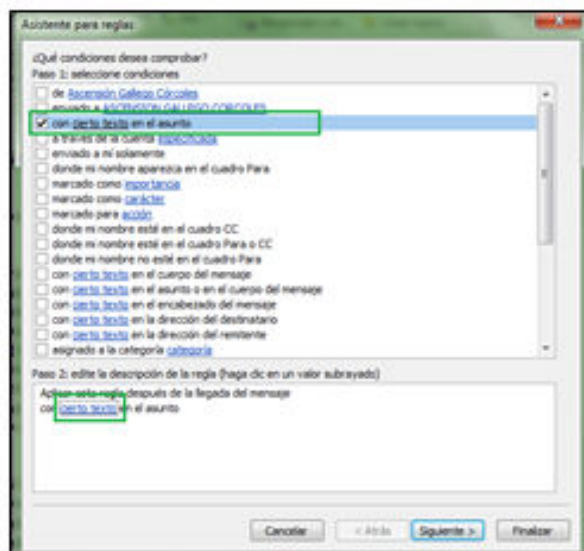
- 1) Crear la subcarpeta: *Botón secundario sobre Bandeja de entrada → Carpeta nueva → Nombre de la carpeta (p. ej. Alumnos)*



2) Establecer la regla de mensaje: Paso 1. Reglas → Crear regla → Opciones avanzadas

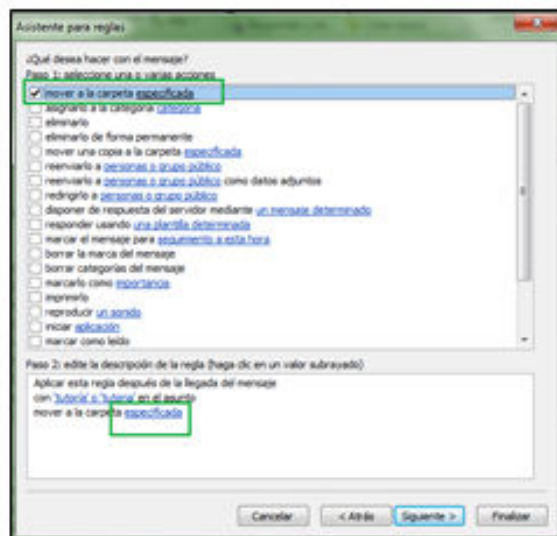
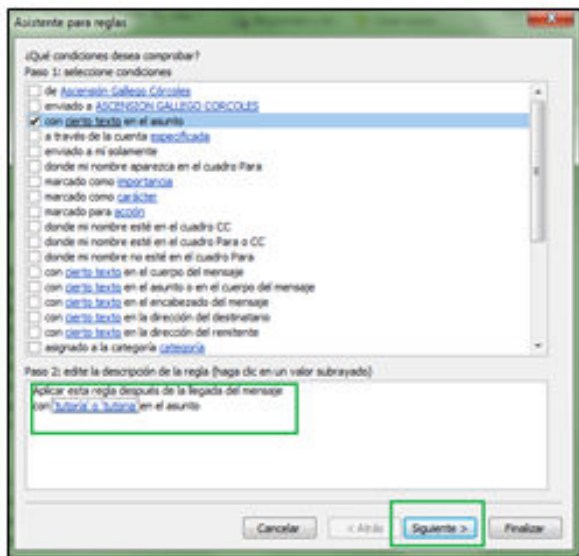


- Paso 2. Especificar regla: a) Con palabra clave en asunto

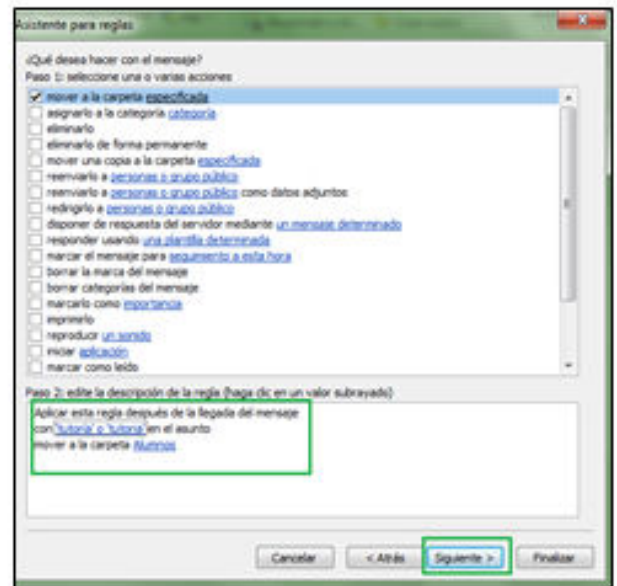
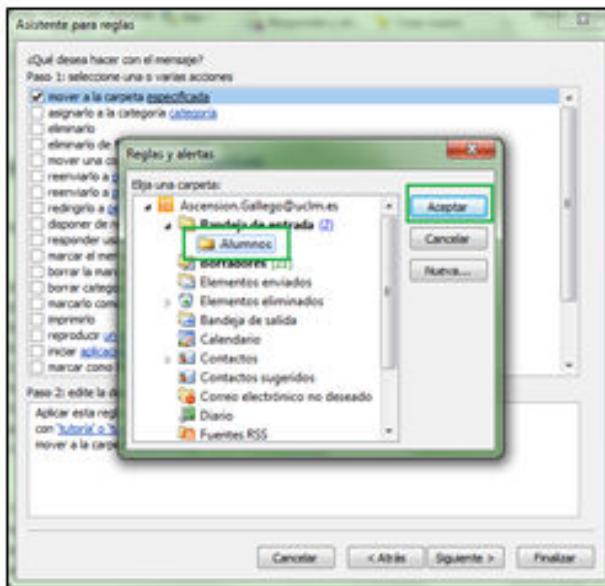


Con cierto texto en el asunto (p.ej. *tutoría* o *tutoria*) y mover a la carpeta especificada (p.ej. *Alumnos*)

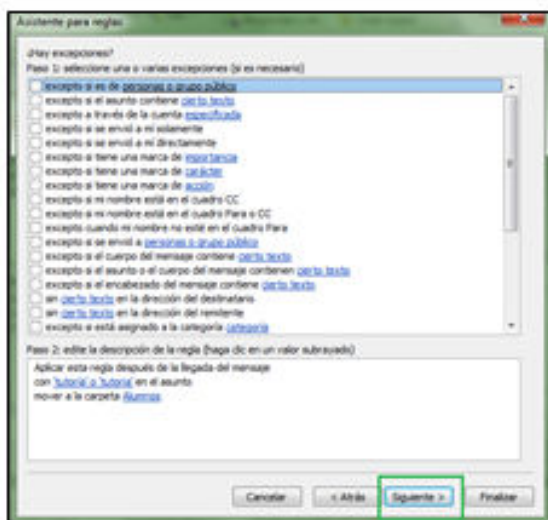
• Paso 3. Especificar carpeta de destino



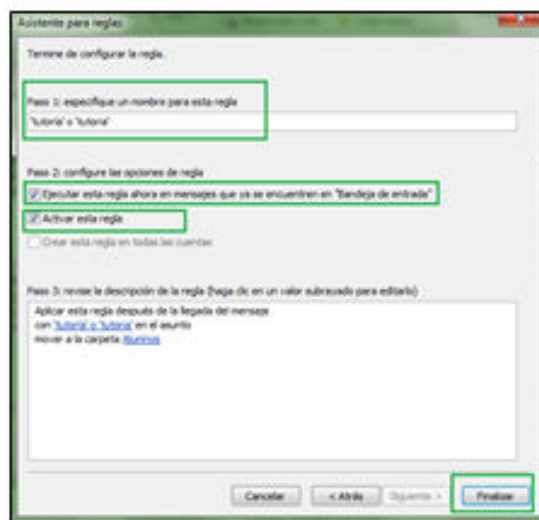
- Especificar carpeta de destino (*Alumnos*)



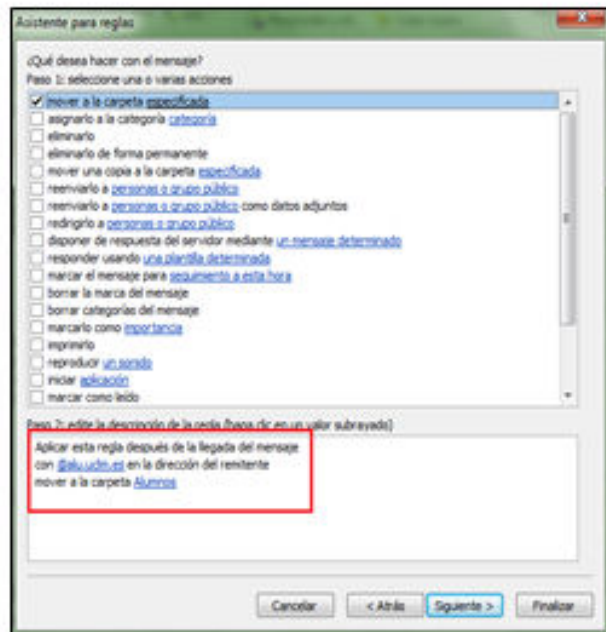
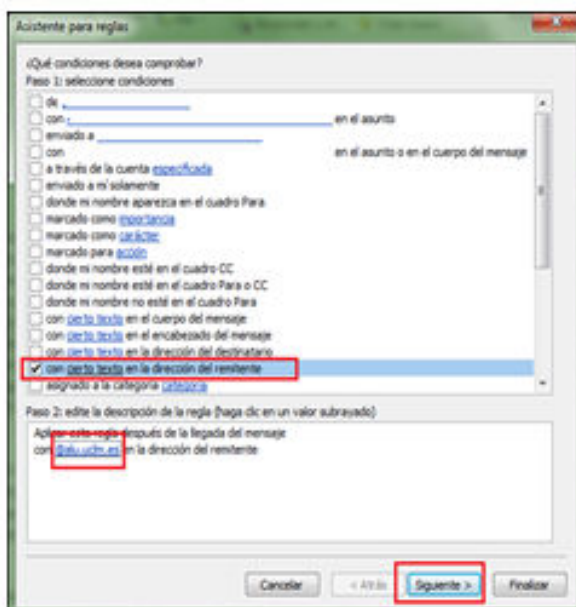
- **Paso 4** (Introducir excepciones, en su caso –p.ej. Correos procedentes de ciertos remitentes)



- **Paso 5** (Activar la regla)



- **b) Determinado remitente:**



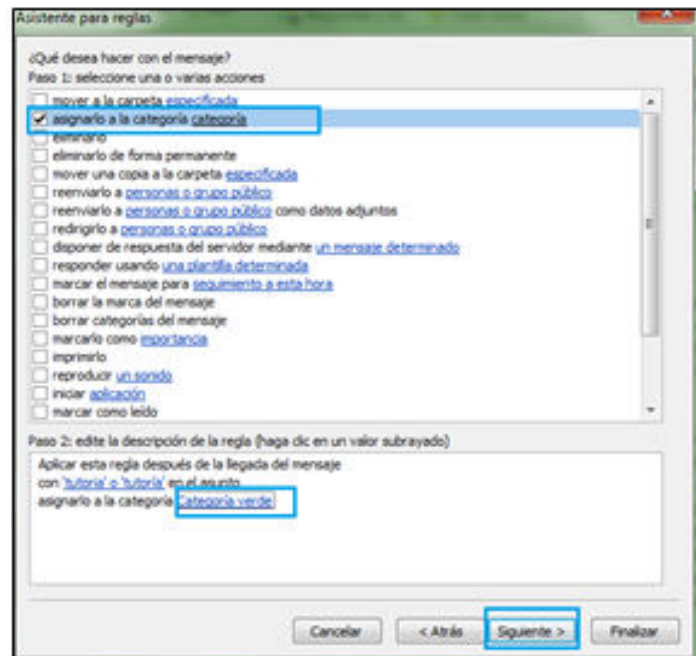
Con cierto texto en la dirección del remitente

(p.ej. @alu.uclm.es) y mover a la carpeta especificada (p.ej. *Alumnos*)

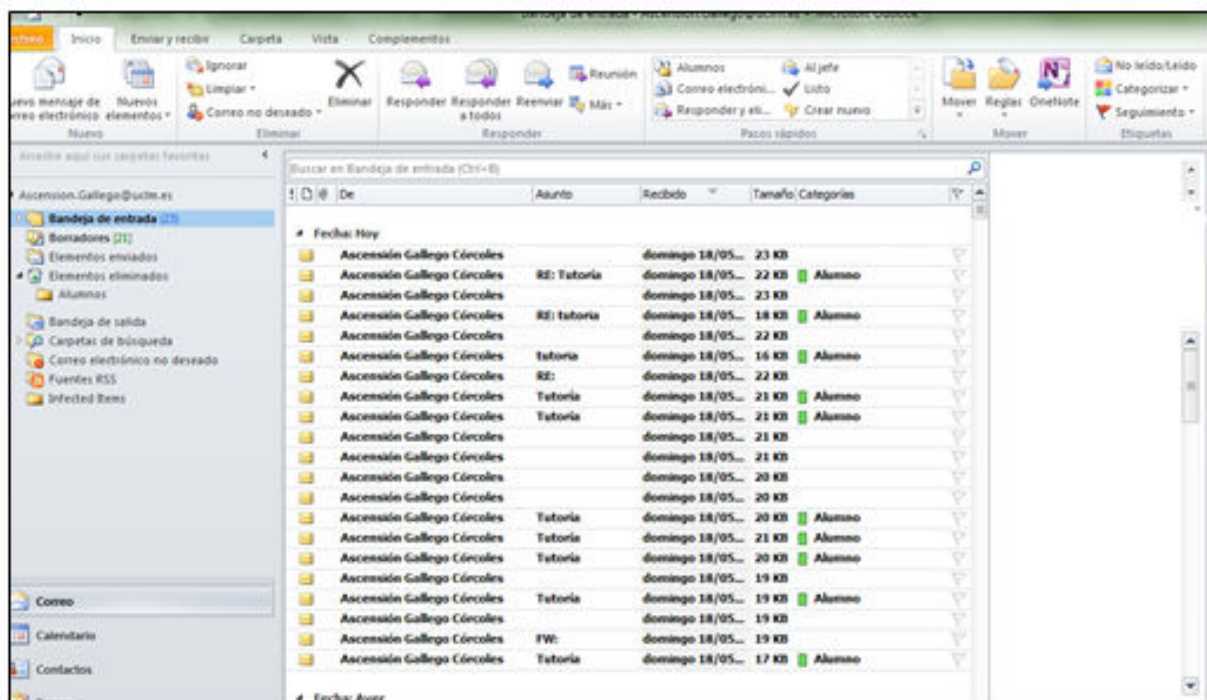
B) Categorizar mensajes en la bandeja de correo electrónico (resaltados con colores)

• Establecer la regla de mensaje

- Pasos 1 y 2 anteriores
- Acción: asignarlo a una categoría (p.ej., *categoría verde* y seleccionar nombre de la categoría, p.ej. *Alumno*)
- Pasos 4 y 5 anteriores

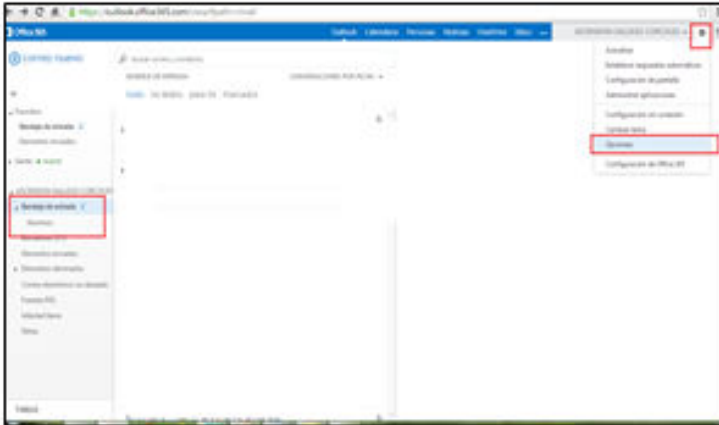


- B) Categorizar mensajes en la bandeja de correo electrónico (resaltados con colores)



Establecimiento de reglas de mensaje en Outlook Web App

- **Servicios On: Outlook Web App (Office 365): Paso 1.** Icono engranaje → Opciones → Organizar correo electrónico → Reglas de bandeja de entrada



- **Paso 2, 3 y 4.** Crear una nueva regla para correos entrantes, introducir parámetros deseados y seleccionar la acción (mover a carpeta o marcar con una categoría)

