

# LA TUTORIZACIÓN VIRTUAL Y LA EXPRESIÓN DE LAS EMOCIONES

---

*Paz Ferrero*

paz.ferrero@uam.es

Universidad Autónoma de Madrid

*Javier Alda Serrano*

j.alda@fis.ucm.es

UCM

**Palabras clave:** Enseñanza semipresencial (*blended learning*); Tutorías virtuales; Inteligencia emocional

La utilización de los foros, en sus vertientes formal e informal, es analizada en el marco de la enseñanza semipresencial. Los foros informales, como vehículo para la expresión de las emociones, se proponen como una herramienta de retroalimentación de indudable valor para el docente que los incorpora. A la vez, se propone la incorporación de grafías emocionales con el fin de matizar el discurso escrito.

---

## 1. INTRODUCCIÓN

La incorporación de una plataforma de enseñanza virtual en una universidad de corte tradicional y de marcado carácter presencial está permitiendo aflorar disfunciones acumuladas a lo largo del tiempo y que se encontraban soterradas en el ámbito de la enseñanza presencial basada principalmente en el empleo de la clase magistral (Martínez, 2004). Entre estas disfunciones podemos citar: la poca participación del alumno, el absentismo escolar y su evolución a lo largo del curso, la falta de procesos de evaluación continua y de autoevaluación, la falta de estímulos personales en el proceso de aprendizaje, y la sensación de soledad del docente frente a una clase básicamente preocupada por la recopilación de apuntes. La enseñanza virtual, en el entorno de la universidad presencial, permite el desarrollo de nuevas técnicas de aprendizaje y de enseñanza que vienen catalogándose como de *blended learning*.

Existen diversas maneras de integrar una plataforma virtual en una universidad presen-

cial. En algunas ocasiones se oferta una réplica ubicua y asíncrona del material gráfico o textual presentado en el aula. Otros cursos pueden explotar las ventajas en el manejo de bancos de imágenes o de información visual que difícilmente podían ofrecerse en entornos puramente presenciales. Estos dos ejemplos son de carácter unidireccional: desde el profesor hacia al alumno. A pesar de que este modo de funcionamiento puede considerarse como extremadamente simple o primitivo, hemos de tener en cuenta que la atemporalidad del acceso a los contenidos disponibles desplaza el protagonismo del aprendizaje desde el profesorado hacia el alumnado. Son los alumnos quienes eligen el momento y lugar para acceder a los contenidos. La calidad y autoconsistencia de los mismos determinará la necesidad o conveniencia de completar el proceso de aprendizaje con la asistencia a las clases presenciales o a las tutorías de la asignatura. Por otro lado, un importante valor añadido del uso de una plataforma de enseñanza virtual en una universidad presencial es el adecuado manejo de las herramientas de tipo interactivo entre el

profesor y el alumno, entre varios alumnos, o del alumno consigo mismo. Algunas de estas herramientas bidireccionales permiten ofrecer material auxiliar de forma personalizada, autocorregible, y en algunas circunstancias con validez académica. Además, las plataformas de enseñanza virtual incorporan capacidades de comunicación personal y global en nuevos formatos. Entre estos formatos, los foros y charlas tienen más penetración entre los alumnos que entre el profesorado, manifestando una cierta asimetría generacional, en este caso a favor de los alumnos. En esta comunicación pretendemos señalar algunas peculiaridades de los foros y charlas como métodos de tutorización y alguna de las modalidades más útiles para mejorar la participación y satisfacción del alumnado.

## 2. LOS FOROS COMO HERRAMIENTA DE TUTORIZACIÓN

El cambio de paradigma en la definición de la atención personalizada al alumno está siendo discutido desde hace algún tiempo en el ámbito universitario español (Fernández, 1999; Marcelo, 2001; ETSIA, 2005). Han existido tímidas manifestaciones y propuestas para la transformación de las tutorías centradas en los contenidos a las tutorías centradas en el desarrollo académico e integral del alumno, estas últimas más extendidas y aplicadas en el mundo anglosajón. En cualquiera de los dos formatos, la atención personalizada del alumno, o tutoría, puede utilizar de forma eficaz las herramientas de comunicación incluidas en todas las plataformas de enseñanza virtual. Por otro lado, el éxito de cualquiera de estos modelos de tutoría a través de la red depende inexcusablemente del adecuado reconocimiento económico y curricular de la labor del profesor por parte de la institución universitaria en la que se desee implantar. Debido a la naturaleza telemática de esta interacción, la medida de esta actividad es posible y fácilmente certificable.

Con el fin de pormenorizar las peculiaridades de cada una de estas opciones, vamos a describirlas en las dos subsecciones siguientes.

Aunque aquí nos referiremos a esta modalidad de participación como a la de un foro, entendemos que en la práctica puede tomar una forma asíncrona, típicamente conocida como foro, o síncrona, materializada en forma de sesiones de charlas o chats.

### 2.1. FOROS FORMALES O DE CONTENIDOS

Entendemos por foros formales, u orientados a los contenidos, aquellos que se organizan y crean para el desarrollo de trabajos directamente relacionados con el aprendizaje de contenidos, habilidades o destrezas propios de la enseñanza en la que se ubican. Estos foros pueden tomar diversos formatos, en los que la figura de un moderador, típicamente fijada u personalizada en el profesor, aparece para liderar o mantener el proceso.

Es innegable el valor formativo de este tipo de participación, ya que la necesidad de expresar por escrito las dudas, cuestiones, preguntas y sugerencias de resolución de situaciones, obliga al participante en el foro a elaborar su pensamiento de forma racional y crítica. Por otro lado, independientemente de la actitud del alumno y de su grado de implicación en los foros, el correspondiente registro de las opiniones, sugerencias y aproximaciones de los alumnos y del profesor, permite la observación *a posteriori* del proceso de aprendizaje. Este hecho resulta positivo para el alumno pasivo u observador, que aprende del resto de sus compañeros estrategias que pueden resultarle útiles en su vida académica. También el docente incorpora a su experiencia los razonamientos de sus alumnos, ordenados de forma temporal, de manera que su labor educativa puede ir adaptándose de forma continua a las exigencias de sus alumnos.

En la formación a distancia que se ofrece en cursos de doctorado, o de especialización superior, virtualizados total o parcialmente, la interacción personal es baja, sirviendo la plataforma como sustituta relativamente eficaz de la enseñanza presencial. Los alumnos atienden a los cursos de forma «despersonalizada», y la única relación con el resto de los compañeros es meramente académica de pre-

guntas-respuestas, debates-intervenciones, trabajos personales enviados como archivos adjuntos al profesor, etc. Es decir, se reproduce fielmente el esquema utilitarista y tradicional de muchos cursos de doctorado en donde el tan aclamado trabajo en grupo es prácticamente inexistente.

En los foros formales, es habitual que sólo un reducido grupo de alumnos participativos se manifieste a través de un número elevado de intervenciones, más o menos acertadas. Por otro lado, existe una importante fracción de alumnos que van a permanecer como observadores pasivos de estos foros formales. Esta masa «gris» sólo participará cuando se vea estrictamente obligada a ello debido a los requerimientos académicos que puedan establecerse. Ellos se beneficiarán de forma indirecta del trabajo de sus compañeros más activos, pero a la vez, en la mayoría de las ocasiones, permanecerán en el anonimato para el profesor-moderador de los foros formales. En este sentido, la versión virtual de la enseñanza presencial se convierte en un fiel reflejo de la enseñanza presencial. Sin embargo, las vías de expresión que permite una plataforma de enseñanza virtual, pueden configurarse para que estos alumnos menos participativos encuentren modos de interacción más cercanos, más anónimos, o más cerca de sus actitudes emocionales acerca del proceso de aprendizaje. Llegados a este punto, deberíamos considerar nuevas maneras de transmitir y recibir información y formación, conformando, para seguir con este juego de palabras, más y nuevos debates de participación.

## 2.2. FOROS INFORMALES O DE EXPRESIÓN

Un poco más allá de la actividad puramente académica, surge una necesidad más dentro de una plataforma virtual, tanto en el formato semipresencial como en el completamente virtualizado: la necesaria humanización en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En el caso de la enseñanza semipresencial, los alumnos acuden a las aulas y entablan relaciones interpersonales en ellas que luego se reflejan en actitudes de colaboración entre grupos

informales de estudio y aprendizaje. Uno de los espacios físicos habitualmente utilizados para la creación de estas redes personales es la cafetería del centro. En ese sentido, la incorporación de foros no formales o de expresión resulta tremendamente productiva a la hora de mejorar la cohesión de estas redes, o incluso para crear nuevas redes dentro de un entorno con códigos y lenguajes distintos. La utilización de estos foros informales en plataformas de enseñanza virtual y su integración en el proceso de aprendizaje bien puede denominarse como *bar-learning*, y se suele materializar como un foro denominado típicamente como «cafetería». Este foro informal o de expresión es un lugar donde la interacción entre los alumnos adquiere un carácter más relajado y en donde el profesor puede acudir también, esporádicamente, a resolver aquellas dudas de contenido o de organización, que algún alumno planteó a sus compañeros y que, pasado un tiempo razonable para haber sido resuelta entre los alumnos, permanece sin respuesta. La *cafetería* es un espacio donde los alumnos muestran habilidades, gustos o inquietudes que en el contexto formal de un foro de contenidos no harían nunca. En la *cafetería* es donde se ejercita lo que se ha venido a denominar la inteligencia emocional (Goleman, 1995). Además, el lenguaje y código utilizados se adaptan a las modas y maneras en las que los estudiantes, debido a su extracción generacional, son incluso más diestros que el profesor. Por ejemplo, además de los comentarios y el índice de participación, los signos gráficos tales como el tamaño de la letra, su color, su disposición (en algunas ocasiones semejantes a un caligrama), son manifestaciones gráfico-plásticas del sentir del aprendiz. Estos mensajes, y la forma de expresarlos, permiten al tutor medir la satisfacción y conocer el sentimiento de los alumnos que de forma innegable contextualiza e influye en el proceso de aprendizaje. Es obvio que las diferentes, y de lo más variadas, aportaciones de los alumnos son marcadores del bienestar anímico y, por ende, intelectual de los alumnos. La *cafetería* se convierte para el profesor en un valioso método de retroalimentación para conocer el grado de satisfacción del alumno en el proceso

educativo. A la vez, la *cafetería* puede servir para motivar o incentivar, en un ambiente más relajado e informal, la participación y actividad de los alumnos.

En este sentido, el soporte de la interacción, el lenguaje escrito, queda en muchas ocasiones exento de todo tipo de inflexión emotiva permitiendo la interpretación equivocada de expresiones o frases. En la actualidad, los foros y debates impiden cualquier tipo de intercambio de información que no pueda ser verbalizada y escrita. En ese sentido, desde el comienzo de la utilización del correo electrónico, se han ido incorporando códigos escritos que intentan suplir esa carencia. Esta grafía emocional se ha ido estandarizando con el paso del tiempo y en la actualidad parece estar bien asentada y entendida de forma prácticamente universal, saltando incluso las barreras idiomáticas (UNED, 2005). A la vez, las empresas directamente interesadas en el uso de las herramientas de comunicación a través de internet y de la telefonía móvil han desarrollado toda una constelación de símbolos e imágenes, denominadas *emoticones* o *smileys* (Smileys, 2005), que refuerzan el mensaje escrito, añadiendo un valor emocional al texto plano de una intervención. Por ello, consideramos un añadido de especial relevancia en los foros no formales la posibilidad de incorporar de forma sencilla estos nuevos marcadores emocionales.

Por otro lado, a pesar de que consideramos que la *cafetería* constituye una herramienta altamente recomendable para conocer aspectos no formales del proceso educativo, también reconocemos que es mejorable a la hora de encauzar la participación de los alumnos. En ese sentido, nos parece conveniente sugerir la creación de otro espacio de interacción no formal, con carácter estrictamente anónimo, que permita recoger emociones todavía más profundas. Este espacio, que podría denominarse como «buhardilla» o «muro de las lamentaciones» podrá absorber aquellas contribuciones en las que el alumno prefiera mantener oculta su identidad pero que a la vez constituya el desahogo de una queja que puede abarcar aspectos organizativos o académicos del curso. Se trata de encauzar y aprovechar toda la infor-

mación generada en el proceso educativo de la forma más productiva y satisfactoria posible. En particular, esta «buhardilla» anónima va a permitir al profesor detectar insatisfacciones, quejas o problemas que al expresarse anónimamente han de servirle para valorar sus acciones docentes.

### 3. CONCLUSIONES

Las herramientas de comunicación entre el alumno y el profesor y entre los alumnos entre sí, son tremendamente útiles en el entorno colaborativo que proporcionan las plataformas de enseñanza virtual. Las ventajas de los foros de contenido son patentes para todos. Sin embargo, los aspectos emocionales que rodean a cualquier proceso de formación, pueden no ser satisfechos a través de los tradicionales foros formales o de contenidos. Por ello, consideramos que la incorporación y seguimiento activo de un foro informal, que hemos venido en llamar como «cafetería», resulta tremendamente productivo a la hora de motivar la participación del alumnado, y con el fin de establecer redes de relación entre los alumnos que puedan servir para la cohesión grupal y para la mejora del proceso de formación. A la vez, estas herramientas pueden y deben incorporar una cierta «grafía emocional» que ha de ayudar a matizar el mensaje escrito y mejorar la fiabilidad de su interpretación. Otras alternativas que refinan el uso y capacidad de la *cafetería* son la creación de espacios de expresión estrictamente anónimos. Estos nuevos espacios pueden ser, adecuadamente tratados, como una excelente herramienta de retroalimentación del profesor, a la vez que permiten la libre expresión de quejas o sugerencias.

### BIBLIOGRAFÍA

- ETSIA, Universidad Politécnica de Madrid (2005): *Presentación del sistema de tutorías de la ETSI Agrónomos*, [artículo en línea] [http://www.etsia.upm.es/DIRECCION/adjunto/tutorias/tutorias\\_presentacion.htm](http://www.etsia.upm.es/DIRECCION/adjunto/tutorias/tutorias_presentacion.htm) [acceso 20/6/2005]
- FERNÁNDEZ, J. (1999): *Tutorías Virtuales*, [artículo en línea] Espéculo, Revista de estudios

- literarios, UCM. <http://www.ucm.es/info/especulo/numero11/tutorias.html> [acceso: 19/6/2005]
- GOLEMAN, D. (1995): *Inteligencia emocional*, Ed. Kairos, Barcelona (España).
- MARCELO, C. (2001): *Rediseño de la práctica pedagógica: Factores, Condiciones y procesos de cambio en los teleformadores* [artículo en línea] Reunión técnica internacional sobre el uso de tecnologías de la información en el nivel de formación superior avanzado, Sevilla. <http://prometeo.us.es/idea/mie/pub/marcelo/practicapedagogica.htm> [acceso 20/6/2005]
- MARTÍNEZ, J. (2004): *El papel del tutor en el aprendizaje virtual* [artículo en línea]. UOC. [acceso: 9/5/2005]. <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>
- UNED (2005): <http://www.une.edu.ve/computacion/Emoticons/emoticos.html> [acceso: 9/5/2005]
- SMILEYS (2005): <http://paul.merton.ox.ac.uk/as-cii/smileys.html> [acceso: 9/5/2005]