

Colección

**Háblame de TIC 2**

# **Internet en Educación Superior**

Alberto Ramírez Martinell  
Miguel Angel Casillas Alvarado  
(Coordinadores)

 Editorial Brujas

SOCIAL**TIC**

*Creative Commons 3.5*

Diseño de cubierta Sandra Karina Ordóñez

Formación y revisión editorial Monserrat Rodríguez Cuevas

Apoyo editorial Pablo Alejandro Olguín Aguilar, Karla Paola Martínez Rámila  
y José Luis Aguilar Trejo

Ramírez Martinell, Alberto

Internet en educación superior / Alberto Ramírez Martinell y Miguel Angel Casillas Alvarado. - 1a ed. - Córdoba : Brujas, 2015.

206. ; 21x14 cm. - (Háblame de Tic / Alberto Ramírez Martinell; 2)

ISBN 978-987-591-559-6

1. Educación Superior. 2. Informática. I. Casillas Alvarado, Miguel Angel II. Título  
CDD 378.007

Este libro ha sido dictaminado por académicos reconocidos en el ámbito de Tecnología Educativa.

© Editorial Brujas

© SOCIALTIC

ISBN de la versión impresa: 978-987-591-559-6

ISBN de la versión digital: 978-987-591-560-2

Impreso en Argentina - *Printed in Argentina*

La comercialización de la versión impresa es exclusiva de la Editorial Brujas. Por estar en creative commons, la versión digital puede ser descargada de forma gratuita.  
<http://www.hablamedetic.org>

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de tapa e interior, puede ser reproducida, almacenada o transmitida por ningún medio, ya sea electrónico, químico, mecánico, óptico, de grabación o por fotocopia sin autorización previa del editor.

Queda hecho el depósito que marca la ley 11.723.

1° Edición.

Impreso en Argentina

en coedición con Social TIC, Asociación Civil.

[www.socialtic.org](http://www.socialtic.org)

**SOCIALTIC**



**Editorial Brujas**

Miembros de la CÁMARA  
ARGENTINA DEL LIBRO



[www.editorialbrujas.com.ar](http://www.editorialbrujas.com.ar) [publicaciones@editorialbrujas.com.ar](mailto:publicaciones@editorialbrujas.com.ar)

Tel/fax: (0351) 4606044 / 4691616- Pasaje España 1485 Córdoba - Argentina.

# Índice

Dictaminadores.....	7
Compiladores y autores .....	7
Presentación .....	9
Introducción .....	11
1. Multimodalidad en Educación Superior	
Dr. Alberto Ramírez Martinell	
Dr. Guadalupe Aurora Maldonado Berea.....	19
2. La educación superior en la era de Internet: nuevas ecologías de aprendizaje	
Mtra. Karla Paola Martínez Rámila.....	39
3. El posicionamiento de Internet en el contexto de la educación mexicana	
Mtro. Antonio García Ortiz	
Mtra. Viridiana Anaid Lobato Curiel.....	55
4. La tutoría en línea en las Instituciones de Educación Superior	
Dr. Eufrasio Pérez Navio	
Dra. Antonia Ramírez García .....	79
5. Capacitación en línea de RRHH en el sector privado y público en	
Latinoamérica: casos de éxito	
Dra. Anabel Velásquez Durán	
Dr. José Enrique Díaz Camacho	
Dr. Ismael Esquivel Gámez .....	109
6. Internet: recurso esencial en la vida de los estudiantes universitarios	
Dr. Rocío López González.....	139
7. Internet como distractor en la vida de los estudiantes	
Dra. María del Rosario Landín Miranda	
Jeannett Lizbeth Francisco Cruz	
Sarai Alberta Santiago Cruz.....	157
8. Cyber Bullying y la cultura de violencia estudiantil: Desarrollo de	
competencias digitales para su concientización, basadas en el uso de Recursos	
Educativos Abiertos	
Dr. Fernando Jorge Mortera <sup>†</sup> .....	174

# La tutoría en línea en las Instituciones de Educación Superior

Dra. Guadalupe Aurora Maldonado Berea  
Universidad Veracruzana  
[gumaldonado@uv.mx](mailto:gumaldonado@uv.mx)

Dr. Eufrasio Pérez Navío  
Universidad de Jaén  
[epnavio@ujaen.es](mailto:epnavio@ujaen.es)

Dra. Antonia Ramírez García  
Universidad de Córdoba  
[ed1ragaa@uco.es](mailto:ed1ragaa@uco.es)

## Resumen

Las nuevas modalidades de aprendizaje, como la semipresencial o *b-learning*, la modalidad en línea o *e-learning* y la multimodalidad, surgidas a partir de la intervención que han tenido las TIC en la educación, han propiciado la aparición de una nueva figura, el tutor virtual o en línea. El presente capítulo trata de exponer las cualidades necesarias que debe poseer un tutor en línea, y las características más significativas que es necesario que cubra un sistema de tutoría y seguimiento de este tipo de cursos, ya que una adecuada implementación y gestión de éstos apoya y refuerza la motivación de los participantes o estudiantes, incidiendo en la eficiencia terminal.

## Palabras clave:

Tutoría en línea, educación superior, modalidades de aprendizaje.

## Introducción

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), han atravesado casi la totalidad de los entornos sociales, generando nuevos desafíos, fundamentalmente para la educación y el aprendizaje. Esta irrupción es un fenómeno ya instalado, una realidad que hay que incorporar y potenciar en su

aplicación educativa. En este sentido, la Educación Superior ha estado dirigiendo sus esfuerzos en sensibilizar al profesorado y por ende a los estudiantes, ante estos nuevos desafíos, en atención especial ante las nuevas formas en cómo sus funciones, tareas, competencias, responsabilidades y desempeño están cambiando y transformándose continuamente, desde la necesidad de atender los diferentes tipos de demandas de formación y desarrollo profesional en un ambiente social y laboral cada vez más dinámico e incierto, como ante los nuevos modelos pedagógicos, didácticos y de participación que de éstas se derivan. Este escenario ha propiciado la generación –y mezcla– de diversas modalidades educativas con el fin de satisfacer estas exigencias, distinguiendo de forma significativa, las modalidades semipresencial (*b-learning*) y en línea o *e-learning*, que se apoya significativamente en el uso de las TIC por las ventajas de interactividad y flexibilidad que ofrecen (Castells, 2005; Cabero, 2007, 2008; Márques, 2009), lo que a su vez ha provocado el surgimiento de una nueva figura: el tutor o tutora virtual o en línea. En el caso que nos ocupa, la tutoría para el *e-learning*, la modalidad en línea o la multimodalidad (ver capítulo 1), se concibe como un espacio de coordinación fundamental e imprescindible para éste. Debido a que su labor es esencial a fin de acompañar de manera activa al estudiante en su aprendizaje, y en que éste logre culminar con éxito su formación académica o profesional, debido a ello, el tutor ha de convertirse en facilitador e intérprete eficaz de las necesidades de aprendizaje (Ugaz, 2005). En este sentido, es necesario que el tutor en línea posea ciertas cualidades que le permitan fomentar una construcción del conocimiento tanto de forma individual como colaborativa en el proceso educativo, así como en el seguimiento del desempeño del estudiante y de él mismo (Ugaz, 2005; Salazar, 2007).

## **Requerimientos y exigencias en la formación en línea o e-learning**

La integración de las TIC en el ámbito educativo tiene alrededor de quince años (Marqués, 2011), su adhesión se ha debido al crecimiento y al uso exponencial que la sociedad ha realizado de ellas.

Y en el caso particular de la Educación Superior, el uso de las TIC en el proceso educativo ha captado su atención, a partir de la oportunidad que ofrecen al facilitar al estudiante, y a cualquier ciudadano que desee seguir formándose, nuevas posibilidades y alternativas en su educación y formación, debido al hecho de que la asistencia personal en un contexto físico determinado, y a una hora establecida para formarse, ya no es obligatoriamente indispensable (Maldonado, 2012).

Derivado de esta situación, podemos resaltar una creciente tendencia por innovar y generar nuevos espacios de aprendizaje apoyados en las TIC, resaltándose de manera especial el uso de las plataformas de Teleformación, ya que el tiempo y el espacio en esta enseñanza en red adquieren otra dimensión pues proveen de libertad al usuario en la administración de su tiempo y espacio para su preparación tanto formal como informal, facilitando de este modo su aprendizaje a lo largo de la vida.

## **Implicaciones y requerimientos de la Teleformación o e-learning**

La Teleformación o *e-learning*, la comprendemos como “aquellos procesos formativos a distancia, que integran las herramientas que brindan las TIC, especialmente los servicios y posibilidades que ofrece Internet, para el desarrollo de sus programas y como recurso para acercar la formación a los usuarios destinatarios” (Maldonado, 2012, p. 132), lo que proporciona la oportunidad de “generar espacios de aprendizaje centrados en el estudiante” (Boneu, 2007, p. 37).

La Teleformación utiliza a la computadora como mediador, con el fin de proporcionar un aprendizaje flexible, apoyado en un sistema de tutorías en línea, así como en las capacidades y actitudes tecnológicas, tanto de estudiantes como de profesores; a través de las herramientas de interacción que nos van a permitir realizar comunicaciones sincrónicas (chat y videoconferencias) y asincrónicas (foros, correo electrónico), uso de recursos multimedia, hipermedia, acceso a la información mediante el uso de navegadores web, entre otros (Maldonado, 2012).

Tomando como base esto, es necesario, a su vez, que en el diseño de un entorno de formación a través de la red se tomen en cuenta las ocho dimensiones para su estructuración e implementación, que de acuerdo a Khan (2001, p. 77) citado en Llorente y Román (2007, p. 150), son los aspectos “andragógicos, tecnológico, el diseño de la interfaz, la evaluación, la ética, la gestión, las políticas institucionales y los recursos de apoyo necesarios”.

Derivado de esto, podemos mencionar entonces que la formación en red o Teleformación, implica una serie de transformaciones en la cultura organizacional y escolar, en la racionalidad andragógica de los profesores, en los hábitos de estudio de los educadores, en los estilos de gestión administrativa y académica, entre otros (Palacios, 2007).

En el caso de los estudiantes, la introducción de esta modalidad educativa involucra también una serie de transformaciones con relación a los ritmos de estudio, la autonomía y la autodisciplina, el aislamiento, la disminución de la socialización presencial, la gestión del tiempo, el desarrollo de habilidades tecnológicas, entre otros.

Y en el caso de los profesores, en un cambio de perspectiva, tanto de su rol como de su quehacer docente, se hace necesario el desarrollo de habilidades tecnológicas, a fin de que les

permitan desenvolverse con cierta soltura en los diversos ambientes virtuales de aprendizaje, en este caso, las plataformas de Teleformación. Su rol se establece bajo una perspectiva de facilitador y mediador del aprendizaje en sus estudiantes.

En este sentido, el desafío de la Teleformación consiste en proporcionar un adecuado entorno de aprendizaje virtual que posibilite al estudiante un aprendizaje significativo y colaborativo, lo que genera que las dimensiones andragógicas, de comunicación, tecnológicas y de administración se vuelvan un reto para las Instituciones de Educación Superior, en la generación de programas académicos en línea, ya que el propósito es que sean abordados de manera integrada, sistémica y modularizada (Maldonado, 2012; Palacios, 2007).

En el caso de la Teleformación a través del uso de plataformas virtuales, es necesario realizar un trabajo que involucre la participación de diversas especialidades, ya que conlleva dos tipos de procesos, uno relacionado con la parte técnica, en donde se abordan situaciones como el “diseño de sistemas, programación, comunicación, privacidad”, etc. y otro con la parte andragógica, en donde se contemplan aspectos “desde la concepción de contenidos de aprendizaje que impliquen dichas herramientas tecnológicas pero con objetivos, actividades, formas de evaluación y retroalimentación bien definidas y diseñadas” (Herrera, Maldonado y Mendoza, 2006, p. 55), y que deben corresponder a las ocho dimensiones enunciadas anteriormente.

Con base en lo expuesto hasta el momento, de acuerdo con Comezaña y García (2005), podemos resaltar que los tres grandes componentes que integran los procesos de aprendizaje basado en tecnología son 1) las tecnologías de soporte a los procesos de aprendizaje (redes, hardware, software y herramientas en forma general); 2) los contenidos o elementos contenedores de información; y 3) las personas que interactúan en el proceso de aprendizaje y de soporte al aprendizaje.



Los mismos Comesaña y García (2005, p. 15) identifican que en el proceso de Teleformación existen tres roles: el que aprende (alumno, estudiante, aprendiz); el que enseña (profesor, maestro, tutor, etc.) y el que soporta el proceso (técnicos en redes, expertos en uso de herramientas de *e-learning*).

De igual forma, las herramientas de interacción que poseen las redes telemáticas, apoyan a que la Teleformación pueda cumplir con los principios metodológicos que se requieren para lograr un adecuado ambiente de aprendizaje virtual, que de acuerdo con Calderón (2009) son la “individualización, motivación, secuenciación y sistematización”.

La Teleformación, como hemos podido observar, es conveniente que se desarrolle bajo un enfoque de participación, colaboración y articulación adecuada, de tal forma que apoye la permanencia del estudiante durante su proceso de formación. Aunado a esto, se hace necesaria una figura que dentro de este proceso educativo, apoye la articulación de estas dimensiones (andragógica, de comunicación, tecnológicas y de administración), de cara a dar un adecuado seguimiento y atención al estudiante, siendo en este caso el tutor, ya que es el “que acompaña, guía, facilita y orienta el proceso de aprendizaje de los estudiantes” (Palacios, 2007, p. 4). Y bajo esta premisa del rol del tutor, que es de acompañamiento y orientación, exponemos en el siguiente apartado su rol, funciones e importancia en la Teleformación.

## **Consideraciones y generalidades del tutor en línea: su rol, funciones e importancia en el e-learning**

### **Particularidades del rol del tutor en línea**

La tutoría tiene su origen en tiempos remotos cuando Mentor fue un tutor encargado del cuidado de Telémaco, hijo de Ulises. Por ello, la historia de los tutores ha estado siempre vinculada a personas de confianza que pudieran actuar como expertos

dispuestos a ayudar a los demás. Al igual que los reyes tenían consejeros que le ayudaban a tomar importantes decisiones.

Otros autores reconocen su origen en Inglaterra, diseminándose en Australia y Estados Unidos.

Esta práctica de tutoría está asociada a Andrew Bell y Joseph Lancaster a finales del siglo XVIII, en atención especial en el aprendizaje de pares (*peer teaching*). La práctica de la tutoría se asienta en las universidades politécnicas, en donde eran necesarios tutores que dieran orientación, supervisaran y apoyaran a pequeños grupos de estudiantes, a la vez que detectarían y guiaran sus aspiraciones y motivaciones individuales (Lobato, Arbizu y Del Castillo, 2004).

Con la aparición de la Modalidad a Distancia asistida por nuevas tecnologías, se definió la figura del tutor en línea, que correspondía a aquella persona ubicada en otro lugar geográfico distinto del tutorando, incluso a miles de kilómetros, donde a través de cualquier plataforma de Teleformación (Moodle, ILIAS, etc.), o del correo electrónico y/o llamada telefónica, el tutor orientaba al estudiante.

El tutor en línea es la persona que guía desde el comienzo la trayectoria académica y, en algunos casos, profesional y personal del tutorando, siendo capaz de adelantarse a los dilemas del estudiante evitando futuros problemas y aconsejándolo con base en su experiencia y, por lo tanto, es capaz de provocar en el estudiante una seguridad en sus acciones y comportamientos (Pérez, 2009).

La figura del tutor, por extraño que parezca, no aparece siempre en proyectos de formación en red: su presencia depende de la tipología del curso en línea. En algunos cursos, poco interactivos y no muy complejos, el tutor on-line es un sistema automático, un programa capaz de controlar la actividad del estudiante, registrando sus presencias, sus ausencias, entrega de

actividades, en dónde ha participado y cuánto ha participado, pero sólo en un nivel informativo; algunas veces el mismo programa está en condiciones de realizar automáticamente la verificación del aprendizaje. Este sería el cibertutor, pero nuestro objetivo es otro. Para el caso que nos ocupa, nos referimos a una persona, a un formador con todas sus pasiones humanas que transcurre gran parte de su tiempo frente a un monitor, en medio de una gran cantidad de libros, entre *post-it* que pueden verse dispersos en un aparente caos, que dialoga en red con el grupo de estudiantes sobre un determinado tema (Pérez, 2009).

### **Algunas consideraciones de la función tutorial en línea**

La interactividad en las relaciones y la flexibilidad de las metodologías son avalistas de un sistema tutorial en el cual los diversos modelos de tutor se entrelazan y se amalgaman de modo coherente con los requerimientos de cuantos están comprometidos en un proceso formativo: el estudiante, el tutor, el docente y el *Project Designer* del curso en línea.

La didáctica tutorial en línea asume aspectos propios diferentes en función de tres elementos clave (Binetti, 1999) de:

- La naturaleza de la disciplina y del material propuesto,
- El estilo del tutor (*teachingstyle*) y
- El estilo de los estudiantes (*learningstyle*).

Una importantísima variable está vinculada al estilo del tutor en línea: un curso es más interactivo cuando más se reflejan en su estilo las diferencias significativas vinculadas a sus características culturales, organizativas y psicoandragógicas. El clima general de un curso en red cambia si el tutor no es sólo el referente personal de los estudiantes, sino sobre todo aquel que logra activar un proceso de comunicación efectivo entre los miembros del grupo.

Las funciones de los tutores universitarios pueden referirse al desarrollo de habilidades de estudio y estrategias para rentabilizar mejor el propio esfuerzo, el desarrollo y reforzamiento del propio auto concepto y autoestima, reforzar el realismo con relación al propio trabajo y sentar así las bases de una correcta autoevaluación. La tutoría también ayuda a romper el anonimato de los estudiantes y la soledad que impone la masificación de las clases, ayuda a reforzar el espíritu crítico de los estudiantes con respecto a su propia actitud con relación a los estudios; en definitiva, la tutoría posee un fuerte potencial de influencia sobre los diversos aspectos que se relacionan con el desarrollo personal de los estudiantes.

En síntesis, en el mejor de los casos, el tutor es la persona que acompaña activamente desde cerca el desarrollo personal y la formación integral del estudiante, es la persona dinámica y experimentada que salvaguarda al tutorando de la novedad y, como hemos mencionado anteriormente, de las incertidumbres del inicio de cualquier proceso de formación profesional. Es además, el orientador técnicamente competente, capaz de acompañar activamente por los diversos caminos del ejercicio profesional al que el tutorando se incorpora, y es a la vez la persona prudente y amiga que, llegado el caso, sabrá también apoyarlo en la gestión de las presiones y conflictos a los que su propia inexperiencia le podría conducir con excesiva facilidad, debido a que sigue más de cerca el trabajo que realiza el grupo y cada uno de sus educandos. Las tareas del profesorado como tutor suelen ser confusas (véase tabla 1), y la particularidad de la función tutorial del profesor se debe centrar en labores de acompañamiento activo, promoción y orientación en el proceso educativo de los estudiante.

La aparición de escenarios formativos también suponen el surgimiento de nuevos roles docentes a asumir por el profesor y el equipo docente del proceso formativo. Una de las clasificaciones con los tipos de roles a desarrollar por el profesorado es la que nos plantea Ryan y otros (2000, p. 110) en

los que se destaca especial atención en lo social, técnico, andragógico y directivo.

Aunado al rol pedagógico también se debe contemplar un rol andragógico y uno intelectual, relacionados con las tareas, las tutorías y el papel del maestro como facilitador del proceso de enseñanza aprendizaje, elemento que es también considerado como central de los procesos de Teleformación (Paulsen, 1995).

Tabla 1

Tareas del docente como tutor.

<b>Son tareas del docente como tutor</b>	<b>No son tareas del docente como tutor</b>
Orientación vocacional	Dar clases particulares
Orientación de capacidades	Crear falsas expectativas
Orientación reglamentista, curricular y académica	Aparentar ser amigo
Orientación psicológica	Actuar de cortocircuito en el diálogo normal que debe existir entre alumno y profesor
Enseñar a aprender y organizar el tiempo	Suplir las tareas propias del Jefe de Estudios o de las diferentes Comisiones
Evaluar, tramitar y dirigir peticiones legítimas.	Ejercer de psiquiatra o de psicólogo si no se tiene formación para ello
Detectar necesidades, carencias, aciertos y transmitirlos a los estudiantes	Comentar en público (sin nombre) casos que podrían ser identificables
	Resumiendo: hacer lo que no sabe o va "contra natura"

El rol social, se manifiesta como la base para crear un ambiente de colaboración. En este sentido, McPherson y Baptista (2004) resaltan para este rol, la necesidad de crear entornos virtuales sociales y amigables que incentiven el aprendizaje en el estudiante.

El rol técnico, se basa en facilitar el apoyo sobre los aspectos técnicos de los recursos disponibles en el entorno virtual, y en el caso del rol de dirección, se emplea para instituir normas de funcionamiento. Incorporado a éste, Paulsen (1995) y Mason (1991) manifiestan que las funciones de gestión o de organización, deben conllevar el establecimiento de los objetivos de aprendizaje, de las actividades de aprendizaje, los horarios y las tareas, así como las normas de procedimiento y de toma de decisiones.

Además de lo anteriormente expuesto, es posible encontrar en la literatura una larga lista de los diversos roles que debe observar un tutor en línea, basados mayoritariamente en su propia experiencia, distinguiéndose dentro de estos, el de “asistente, asesor, coordinador, discriminador, editor, animador experto, facilitador, filtro, ayudante, conductor, intermediario, líder, mediador, mentor, observador, promotor, provocador, anfitrión social” (Collins y Berge, 1997, p. 4).

### **La Comunicación: elemento importante en la función tutorial en línea**

La comunicación en los procesos de formación *online*, es una parte medular en este tipo de formación, ya que apoyan parte del éxito o fracaso en la permanencia de los estudiantes inscritos en estos cursos.

Los procesos de comunicación mediada por la computadora, según Pérez (2004) se caracterizan por 1) su flexibilidad en las coordenadas espacio temporales para la comunicación, pudiéndose dar procesos de comunicación ágiles y dinámicos tanto síncronos como asíncronos; 2) la comunicación puede ser personal (de uno a uno), en grupo (pequeño o gran grupo) y en forma de comunicación de masas; 3) la posibilidad de crear entornos privados o abiertos a otras personas; y 4) por la combinación de diferentes medios para transmitir mensajes.

Estas características generan implicaciones en la función tutorial, ya que la incorporación de nuevas herramientas de comunicación, tanto sincrónicas como asincrónicas, exige una adaptación a nuevas estructuras comunicativas, debido a que dependiendo del tipo de herramienta de comunicación a utilizar, la carga sintáctica y semántica se verá condicionada por ésta, lo que nos coloca en la tesitura de adquirir nuevos aprendizajes y habilidades para poderlas usar adecuadamente.

Por lo cual, la alfabetización informática se vuelve una parte imprescindible tanto para el tutor virtual o en línea como para el estudiante en línea, debido principalmente por dos causas (Llorente Cejudo, 2006, p. 17):

(...en primer lugar porque el medio informático se configura como esencial para llevar a cabo estos nuevos procesos de comunicación; y en segundo lugar, porque los mensajes se comienzan a estructurar de manera menos lineal, se intercambian los papeles entre autor-emisor-lector-receptor, se produce un nuevo desafío, el de pasar de la distribución de la información a la gestión y la posibilidad de ir construyendo diferentes significados dependiendo de la navegación hipertextual realizada por el receptor).

La comunicación como tutor virtual se puede realizar a través de dos sendas (Berrocoso y Garrido, 2005; Martínez, 2005; García González, Troyano Rodríguez, Cural y Chambel, 2010):

- sistemas de tutoría síncrona: a través de la interacción entre interlocutores mediante una coincidencia temporal. Algunas de sus desventajas es que no son accesibles para los usuarios a posteriori, sin embargo, si lo son para la comunicación y la respuesta inmediata.
- sistemas de tutoría asíncrona: no requieren coincidencia temporal para llevar a cabo la comunicación. Dentro de sus ventajas está la posibilidad de poder consultarlos posteriormente, mientras que una respuesta inmediata no es viable por estos sistemas.

Como ejemplo de esto, Benito y Salinas (2008) citado en García González (2010, p. 164) nos muestran en la tabla 2, las posibilidades que las herramientas de comunicación nos ofrecen a la hora de llevar a cabo un proceso de tutoría virtual.

Debido a que en algunas ocasiones los estudiantes asocian cierto tipo de herramientas de comunicación con la diversión y el ocio, como suele suceder con el chat (Cabero, Llorente y Román, 2004), el planteamiento que se realice sobre el uso de estas herramientas de comunicación, tendrá que tomar muy en cuenta la actitud inicial que los estudiantes pudieran tener hacia algunas de éstas, a fin de poder modificar esta actitud y así promover su uso sin contratiempos durante el curso virtual o en línea.

Tabla 2: Medios para la tutoría virtual.

<b>Síncrona</b>	<b>Asíncrona</b>
Chat	Correo electrónico
Mensajería instantánea	Foros
Videoconferencia	Listas de distribución
Audio-conferencia	Calendario/agenda
Pizarra compartida	Conferencias electrónicas
Navegación compartida	Grupos de noticias
Presentaciones en línea	Tablón de anuncios
Clases virtuales	Carpetas compartidas

*Nota:* Benito y Salinas (2008) citado en García González (2010, p. 164).

Asimismo, otras herramientas que pueden ser utilizadas por los tutores virtuales a través del apoyo en las plataformas de Teleformación, son las denominadas como herramientas del estudiante, que de acuerdo a Boneu (2007); Herrera, Maldonado y Mendoza (2006); Comezaña y García (2005) y Gómez (2004), ofrecen la oportunidad de realizar trabajos en grupo



(wikis), la autoevaluación (test, exámenes) y la exposición de las evidencias de los trabajos realizados por los estudiantes por medio de los e-portafolios. En este mismo sentido, también los tutores virtuales o en línea pueden apoyarse en otras herramientas como pueden ser: blogs, listas de distribución, páginas webs personales, podcasting, entornos *secondlife*, editores de mapas conceptuales o mentales, tutoriales, simuladores, multimedia, entre otros (Maldonado, 2012).

Dentro de los factores que apoyan el éxito en los proceso de formación a través de la red, está el de la labor que debe de realizar el tutor, la motivación de los estudiantes así como el dominio técnico y pedagógico de las diversas herramientas TIC que pueden hallarse en la actualidad, a fin de establecer una adecuada comunicación y trabajo colaborativo, según sea el caso, entre todos los integrantes del curso virtual o en línea, por mencionar tan solo los más representativos.

Para ello, es conveniente contar con un sistema de tutoría en línea bien definido, es decir, acorde al tipo y naturaleza del proceso de formación virtual o en línea, y al perfil de los participantes, de manera que la acción tutorial facilite y apoye el aprendizaje de los estudiantes.

En el siguiente apartado, mostramos los elementos esenciales que deben tomarse en cuenta al definir un sistema de tutoría en línea, a fin de apoyar las diversas funciones que el tutor en línea tiene que desempeñar dentro de la Teleformación o en la formación en línea.

### **Características de un sistema de tutoría en línea: seguimiento y apoyo.**

Con independencia del entorno en el que nos situemos, presencial o virtual, los principios didácticos básicos que, a juicio de García Valcárcel (2008) deberían contemplarse en la tutoría son:

- preparar al sujeto para el aprendizaje autónomo pero acompañado
- dar más importancia al manejo de herramientas de aprendizaje que a la acumulación de conocimientos
- equilibrio de la relación exigencias-apoyo para el aprendizaje
- disponibilidad de materiales didácticos que guíen el trabajo discente y hacer visible al alumno: su tiempo-esfuerzo, sus herramientas de aprendizaje, sus circunstancias y su responsabilidad

Estos principios cobran especial importancia en la tutoría en línea debido a las particulares circunstancias que caracterizan a la Teleformación.

La formación en línea tradicionalmente ha sido elegida como modalidad formativa de personas autodidactas capaces de realizar un proceso de aprendizaje autónomo; sin embargo, la generalización de la Teleformación ha provocado que un gran número de personas, cada vez más, necesite la presencia de una figura que le acompañe de manera activa en dicho proceso a través de mecanismos de tutoría sustentados en firmes pilares que puedan dar respuesta a los principios anteriormente comentados.

### **Importancia de la interacción y del seguimiento en un sistema de tutoría en línea**

La tutoría en línea constituye una modalidad de la acción tutorial que ejerce un profesional experto con un aprendiz, en esta ocasión, en un entorno virtual. El medio que lo hace posible difiere sustancialmente de la tutoría presencial, lo que exige incrementar los esfuerzos de la acción comunicativa entre el tutor y el alumno, pues como apunta Llorente (2005, p. 15) “en cualquier proceso de tutoría en línea, la comunicación se constituye como uno de los elementos que aporta mayor significatividad y calidad a los procesos educativos”. Por su

parte, Tiffin y Rajasingham (1995) señalaban que sólo si la comunicación conlleva la interacción podrá considerarse efectiva. En este sentido, Moore (1989) establecía tres tipos de interacciones que el alumnado lleva a cabo en su proceso de aprendizaje:

- a) interacción con el contenido: implica un cambio en la comprensión y perspectiva del alumnado, un desarrollo de sus estructuras cognitivas
- b) interacción profesor-alumnado: constituye un proceso encaminado a mantener la motivación, el interés del alumnado, a generar procesos de aprendizaje en el mismo, a proporcionar las estrategias necesarias para que éste auto dirija su aprendizaje
- c) interacción alumno-alumno: supone la posibilidad de intercambio de ideas, de información, la apertura al diálogo, entre otras cuestiones

Estos tres tipos de interacciones son posibles a través de la tutoría en línea. A continuación vamos a comprobar cómo esto es posible.

En lo que concierne a la *interacción con los contenidos*, este sistema de tutoría ha de contemplar la planificación del acceso a dichos contenidos por parte del alumnado, diseñar actividades y recursos educativos, entre otros aspectos. Otro elemento que hay que considerar es la incorporación de una guía facilitadora del conocimiento y uso de la plataforma que se emplee y la estructura del curso o asignatura que se va a seguir en línea (Ortega, 2007), conviene que se recojan posibles dificultades de acceso a la plataforma, los requisitos técnicos o la organización de las herramientas que se emplearán.

Asimismo, la forma de presentar los contenidos por parte del tutor de manera más o menos atractiva y sistemática al alumnado implica una primera aceptación o un primer rechazo de éste hacia dicho curso o asignatura. Una correcta tutoría en

línea exige que el alumnado pueda navegar con comodidad por el entorno virtual, discriminando fácilmente los bloques o módulos en los que se encuentra estructurado el curso o asignatura, así como las tareas, actividades o ejercicios vinculados a los contenidos. Estos pueden presentarse en diferentes formatos (escrito, icónico, auditivo, etc.) con el fin de dar respuesta a la diversidad del alumnado.

Las cuestiones técnicas como la descarga de archivos, el funcionamiento de los *links* o la legibilidad y visibilidad de la información son aspectos que facilitan las labores tutoriales, al tiempo que permite centrarlas en las cuestiones formativas.

En cuanto a la *interacción tutor-alumnado*, consideramos que ésta constituye el eje central del proceso de tutoría en línea. Mientras que algunas autorías no profundizan en esta relación, otras destacan el carácter personalizado y de acompañamiento que ha de producirse en esta interacción, pues como manifiestan Álvarez y González (2008) en este proceso de tutoría se rompen las jerarquías y se crea un lugar de encuentro ya no físico, sino relacional, destinado a promover la libertad y la autonomía, de modo que el alumnado pueda establecer su propio proyecto formativo (Gallego, 1997).

El término acompañamiento (Lázaro, 2002; Villar y Alegre, 2004; Zabalza, 2003) o seguimiento (Castillo Arredondo, 2008) constituye uno de los aspectos definitorios de la tutoría en línea debido, en esencia, a los requerimientos del aprendizaje autónomo del alumnado.

Una de las funciones del tutor es realizar el seguimiento del desempeño del alumnado, tanto a nivel individual como grupal (Castillo, 2008). Para ello podría disponer de una hoja o ficha de registro diseñada expresamente para el seguimiento de sus alumnos dentro de la plataforma de Teleformación, asimismo, la información registrada en ella ha de ser confidencial.

El seguimiento del alumnado en un curso o asignatura *en línea* puede realizarse a lo largo de una serie de fases que proponemos a continuación, fruto de nuestra experiencia en Teleformación:

*Primera fase. Diagnóstico de la situación.* Antes de iniciar cualquier seguimiento es necesario conocer el punto de partida, para ello conviene realizar una serie de actuaciones:

- a) Contacto previo con el alumnado. A través del correo electrónico y de manera personal se le puede dar la bienvenida, así como facilitarle un cuestionario inicial sobre conocimientos previos de los contenidos y herramientas electrónicas, motivaciones, intereses, o estilos cognitivos, lo que posibilitará reorientar la asignatura o curso en función de esta evaluación inicial al alumnado. En este primer contacto conviene cuidar el lenguaje, caracterizándose por ser cordial, informal, que transmita cercanía, accesibilidad y empatía (Ezeiza, 2007);
- b) Bienvenida al curso a través del foro de la plataforma. Unos días antes de iniciar el curso se puede elaborar un mensaje de bienvenida a todo el grupo manifestando la disposición del tutor a colaborar con el alumnado en todo momento. Al mismo tiempo, puede suponer una oportunidad para comenzar un turno de presentaciones personales de los alumnos participantes en el curso o asignatura y favorecer procesos de socialización;
- c) Establecimiento de un decálogo de buenas prácticas del tutor en línea. Las funciones del tutor deben hacerse explícitas para que la persona tutorizada conozca lo que puede solicitarle en cada momento.

*Segunda fase. Propuesta de tareas, actividades y ejercicios con feedback.* Con el fin de buscar la autorregulación en su proceso de aprendizaje se puede proponer al alumnado la elaboración de un diario, la participación en los foros, elaboración de glosario

de términos, trabajo con wikis, etc. Es necesario, asimismo, crear condiciones de trabajo que exijan colaborar a diario, de este modo el alumnado no se sentirá solo en el proceso. En todas las opciones que se oferten conviene que el tutor realice mensajes de *feedback*, al tiempo que se posibilite que el alumnado pueda reenviar o revisar la tarea propuesta al objeto de poder mejorarla. El *feedback* ha de ser, en principio, positivo, es decir, el tutor ha de buscar aspectos adecuados del trabajo del alumno, aunque a veces resulte difícil, para a partir de ellos comentar los errores y la forma de mejorarlo.

*Tercera fase. Implicación del alumnado en el proceso de aprendizaje.* El alumnado puede ejecutar las tareas propuestas, pero con actitudes diferentes. Una mayor implicación en el proceso arroja resultados más efectivos y productivos, según Fazey (1996, p. 11) la función del tutor es “ofrecer una orientación académica pro-activa que implique al estudiante en el fomento de su aprendizaje”. Por ello es necesario:

- a) satisfacer sus necesidades en un contexto específico,
- b) estimular su reflexión sobre el aprendizaje del proceso de aprendizaje seguido, al objeto de que reconozca sus posibilidades y limitaciones para progresar autónomamente (Gairín, Feixas, Guillamón y Quinquer, 2004). El empleo del foro es muy recomendable, ya que al ser una herramienta asincrónica, permite madurar, articular, fundamentar las ideas que va a expresar como respuestas o argumentos ante los planteamientos tanto del tutor, como de los compañeros; asimismo, el alumnado puede revisar las opiniones, respuestas o soluciones que hacen sus iguales con más calma que con otro tipo de herramientas,
- c) indagar en las respuestas del alumnado para reorientar el proceso en caso de que comience a desviarse de los objetivos marcados,
- d) hacer frente al diferente ritmo de avance del alumnado. A través de los foros se manifiestan los diferentes

ritmos de trabajo del alumnado, por ello el tutor debe recordar la flexibilidad de la Teleformación para adaptarse a las circunstancias personales de cada participante, esto provocará que no se inicie la desmotivación del alumnado,

- e) buscar y facilitar información complementaria a aquel alumnado que lo requiera debido a una mayor motivación o implicación en el curso o la asignatura
- f) actuar con cautela para evitar malentendidos fruto del tipo de comunicación que se establece en la tutoría en línea,
- g) evitar el abandono. A través de un correo electrónico se puede contactar con aquellas personas que “abandonan” a mitad de camino. No se trata de hacer una inspección, pero sí indagar en los motivos del abandono. Esto muestra una preocupación del tutor por el alumno, una implicación en su proceso de enseñanza y aprendizaje, lo que puede ayudar a superar a alguna dificultad y volver a “reengancharse”.

*Cuarta fase. Evaluación final.* Una vez que se ha tenido la opción de mejorar las distintas tareas, actividades y ejercicios que desarrollan los contenidos del curso o asignatura, el tutor ha de iniciar un proceso de valoración de la actividad del alumnado a través de los productos elaborados y la participación en actividades colaborativas.

En lo concerniente a la evaluación Colmenares (2007, p. 8) manifiesta que “las concepciones que manejan muchos docentes para evaluar en línea están muy apegadas al sentido de medición, de control, más hacia la función administrativa que hacia la función pedagógica”, por lo que ven con temor la participación del alumnado en dicho proceso, al tiempo que intentan reproducir un sistema de evaluación presencial. Evidentemente, un sistema tradicional no funciona en un nuevo entorno, por ello autorías como Barberá (2004) proponen otras alternativas basadas en el aprendizaje constructivista.

Las características que ha de poseer una evaluación en línea son, a juicio de Quesada (2006), las siguientes: confiabilidad, validez, objetividad y autenticidad. La primera alude a la confianza que genera un instrumento para reflejar el nivel de logro del estudiante; la segunda apunta a que el instrumento mida lo que realmente se pretende; la tercera se refiere a la neutralidad con la que se califica a los estudiantes y, finalmente, la última se vincula con la relación existente entre los contenidos de la evaluación y la realidad práctica de los estudiantes.

Por su parte, Barberá (2006) propone tres tipos de evaluación en línea:

- a) evaluaciones automáticas, programadas para resolverse y calificarse con inmediatez,
- b) evaluaciones elaborativas en las que el alumnado ha de construir un producto final -mapa conceptual, resolución de un problema, proyecto, etc.-. Peñalosa (2010) propone el análisis cognitivo de tareas para realizar evaluaciones formativas y no meramente informativas,
- c) evaluaciones colaborativas: buscan la evaluación del alumnado en situaciones de trabajo en grupo.

Tanto en este momento de evaluación como en la fase anterior, el alumnado podría ir regulando su proceso de aprendizaje a través de la autoevaluación, posibilitada mediante la cumplimentación de breves cuestionarios. Asimismo, resultaría interesante comparar la autoevaluación del alumnado con la evaluación emitida por el tutor con el fin de comprobar posibles desequilibrios, ya que el alumnado tiende a puntuarse una calificación más alta; en este sentido, convendría hacer ver al alumnado tanto sus propias capacidades como limitaciones. Una herramienta de gran utilidad es el empleo de las rúbricas de evaluación, ya que permiten mostrar el nivel de desempeño de cada estudiante en las diferentes tareas propuestas.



Asimismo, también conviene realizar una evaluación de la satisfacción manifestada por los participantes en el curso o asignatura en línea, así Alonso (2010, p. 2) señala que la exploración de esta satisfacción puede realizarse a través de dos vías: “mediante la aplicación de instrumentos cerrados, con índices cuantitativos de valoración o a través de las sugerencias para garantizar la exploración de los destinatarios o clientes, independientemente de su formato, con vistas a disponer de información que enriquezca la mejora continua”.

Junto a la labor de seguimiento, López Camps (2005) indica que el tutor también ha de apoyar al alumnado, este apoyo lo entendemos como aquellas estrategias de ayuda de distinta índole (técnicas, curriculares, didácticas, etc.) que el tutor pone en marcha con el alumno que tutoriza. Normalmente estas ayudas son puntuales, y pueden orientarse hacia el cuestionamiento de si el tutor debe contestar todas las preguntas o aclarar dudas abiertamente o mediante mensajes directos.

Para Ezeiza (2007) la comunicación abierta y explícita puede representar un problema para los estudiantes, ya que pueden tener miedo a quedar en ridículo al exponerse públicamente. Al respecto, el tutor ha de dejar claro en el foro que en el curso o asignatura “todos aprendemos de todos”. El inicio de la cadena constituye el momento de mayor dificultad por lo que se debe prestar atención al mismo o incluso comenzarla el tutor. Resulta más constructivo que las dudas puedan ser resueltas por los compañeros y posteriormente matizada por el tutor. Si la duda requiere una respuesta inmediata es preferible resolverla utilizando el correo electrónico de forma personal, pero debe quedar constancia de las respuestas dadas por los compañeros en el foro. Los mensajes en el foro han de calificarse siempre de forma positiva, ya que potencia la participación y establece el contacto con otros compañeros que de otro modo no contactarían.

Respecto a la *interacción alumno-alumno*, el tutor en línea también ha de fomentar relaciones entre los participantes del curso con el fin de favorecer procesos de aprendizaje en grupo, en un principio su papel será facilitar el desarrollo inicial del grupo y gradualmente pasar al rol de consultor a medida de que el grupo se haga más independiente (Boud, Cohen y Sampson, 2001). Además, a través de actividades colaborativas se puede trabajar una nueva modalidad de tutoría, la tutoría entre iguales, ésta posibilita ofrecer *feedback* formativo a los compañeros, sobre todo en estrategias de trabajo y organización del aprendizaje, pequeños “trucos”, etc.; para su desarrollo el foro resulta un gran aliado.

Cuando el grupo se ha configurado y ha realizado algunas actividades colaborativas se puede proponer un tiempo común para la resolución de dudas a través del chat. Su efectividad puede aumentar con el vídeo-chat o audio-chat. Esta herramienta posibilita desarrollar en el alumnado la rapidez de pensamiento, capacidad de síntesis, nuevas formas de comunicación... Se recomienda utilizarlo una vez que ya se han utilizado otros recursos y se han establecido vínculos con el tutor (Ezeiza, 2007).

## **Reflexión final**

Hemos expuesto a través de este capítulo algunas consideraciones básicas sobre el rol, funciones y particularidades del tutor en línea, así como de los elementos esenciales que deben ser contemplados en un sistema de tutoría en línea.

En este caso es conveniente hacer mención que no existe un modelo único que pueda ser generalizable, ya que cada tipo de formación virtual o en línea subyace a un determinado contexto educativo, social, cultural, político, tecnológico y económico, lo que genera que el sistema de tutoría en línea posea características y particularidades que lo hacen ser único y diferente.

Sin embargo, sí se hace necesario tener en cuenta estos elementos, a fin de apoyar la eficiencia terminal de los participantes en este tipo de modalidades educativas y de formación, “ya que las esperanzas depositadas inicialmente en estos entornos formativos no se han visto, ni se están viendo, confirmadas” (Llorente, 2006, p. 21).

En lo que concierne al seguimiento y evaluación *en línea*, es necesario destacar dos reflexiones. En primer lugar, la necesidad de establecer un seguimiento sistemático al alumnado que realiza cualquier modalidad formativa *en línea*, debido a que el objetivo básico es minimizar la posible sensación de aislamiento que pudiera sentir y los errores de comunicación que se pudieran producir en un entorno virtual. En segundo lugar, el establecimiento de una evaluación que conlleve la retroalimentación del alumnado y su clarificación en cualquier momento del proceso (antes, durante y finalizado un periodo académico o curso), para ello las rúbricas o los e-portafolios, entre otros, son un excelente instrumento de evaluación que posibilita la información continua al alumnado de su propio proceso de enseñanza y aprendizaje.

## Referencias

- Alonso, A. M. (2010). Evaluación de la satisfacción del alumnado de cursos virtuales en la empresa de telecomunicaciones de Cuba, S.A. (ETCSA). EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, 32, 1-10.
- Álvarez, P. R. y González, M. C. (2008). Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. Revista Interuniversitaria de formación del profesorado, 22(1), 49-70.
- Barberá, E. (2004). La educación en la red: actividades virtuales de enseñanza y aprendizaje. Barcelona: Paidós.
- Barberá, E. (2006). Aplicaciones de la tecnología a la e-Evaluación. Revista de Educación a Distancia, 5. Disponible en: <http://www.um.es.ead/red/M6>. [Consultado el 15 de octubre de 2012].

- Binetti P, Pantalti I., y Santini D. (1999), *El tutorato. Modellos ed esperiencias nella didáctica universitaria*. Roma: Sociedad Editrice Universo.
- Boneu, M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(1), 36-47, Disponible en: <http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf>
- Boud, D., Cohen, R., y Sampson, J. (2001) Peer learning and assessment, in: D. Boud, R. Cohen & J. Sampson (Eds) *Peer learning in higher education*. London: Kogan Page.
- Cabero, J. (2008). La formación en la sociedad del conocimiento. *Indivisa: Boletín de estudios e investigación*, N°. Extra 10, 2008 (Ejemplar dedicado a: Las TICs en los contextos de formación universitaria), págs. 13-48.
- Cabero, J. (coord.) (2007). *Tecnología Educativa*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cabero, J., Llorente, M., y Román, P. (2004). Las herramientas de comunicación en el aprendizaje mezclado. *Píxel-bit Revista de Medios y Educación*, 23, 27-41.
- Cabero, J. (2005). Las TIC y las universidades: retos, posibilidades y preocupaciones. *Revista de la educación superior*, 34(135), 77-100.
- Calderón, C. (2009). Utilizando las TIC en el aula, metodología general en Blog Integración TIC en la educación. Disponible en: [http://www.telefonica.net/web2/formaciontic/metodos%20didacticos/estrategias\\_didacticas/metodologia\\_gral.html](http://www.telefonica.net/web2/formaciontic/metodos%20didacticos/estrategias_didacticas/metodologia_gral.html) [Consultado el 10 de Noviembre de 2012].
- Castells, M. (2005). *La era de la información vol. 1: Economía, sociedad y cultura*. La Sociedad Red. Madrid: Alianza Editorial
- Castillo, S. (2008). Tutoría de la UNED ante los nuevos retos de la convergencia europea. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, 22(1), 139-163.
- Cebrián de la Serna, M. (2011). La evaluación formativa a través de las e-rúbricas y los e-portafolios. V Ciclo de conferencias: Enseñanza y Aprendizaje en la Universidad (2010-2011). Universidad de Vigo. Disponible en [http://vicadc.uvigo.es/opencms/export/sites/vicadc/vicadc\\_gl/documentos/ciclos\\_conferencias/M\\_Cebrian.pdf](http://vicadc.uvigo.es/opencms/export/sites/vicadc/vicadc_gl/documentos/ciclos_conferencias/M_Cebrian.pdf) [Consultado el 7 de Mayo de 2013].

- Collins, M.P., y Berge, Z.L. (1997, March). Moderating Online Electronic Discussion Groups. Paper presented at the American Educational Research Association Conference. Chicago, IL. March 24-28. Disponible en <http://emoderators.com/wp-content/uploads/ae97c.html> [Consultado el 18 de octubre de 2012].
- Colmenares Escalona, A.M. (2007). Prácticas evaluativas alternativas en contextos virtuales de aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación*, 44(6), 1-10.
- Comezaña, O., y García, F. J. (2005). Plataformas para educación basada en web: Herramientas, procesos de evaluación y seguridad. Departamento de Informática y Automática, Informe técnico, 1-79, Universidad de Salamanca. Disponible en [http://diaweb.usal.es/diaweb20/archivos/10001137DPTOIA\\_IT\\_2005\\_001.pdf](http://diaweb.usal.es/diaweb20/archivos/10001137DPTOIA_IT_2005_001.pdf) [Consultado el 5 de Noviembre de 2012].
- EduTEKA (2010). Uso educativo de las wikis. Disponible en <http://www.eduteka.org/WikisEducacion.php> [Consultado el 7 de Mayo de 2013].
- Ezeiza, A. (2007). Tutoría on-line en el entorno universitario. *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 15(29), 149-156.
- Fazei, D. (1996). Support for student autonomy, paper prepared for HEC network Middlesex University (unpublished mimeo).
- Gairín, J.; Feixas, M.; Guillamón, C., y Quinquer, D. (2004). La tutoría académica en el escenario de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(1), 61-77.
- Gallego, S. (1997). Las funciones del tutor universitario. Comunicación presentada a la VIII Jornadas Nacionales de la Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía. La Orientación Educativa la Intervención Psicopedagógica integradas en el currículum. Valencia.
- García, A. J., Troyano Rodríguez, Y., Curral, L., y Chambel, M. J. (2010). Aplicación de herramientas de comunicación de la plataforma WebCT en la tutorización de estudiantes universitarios dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 37, 159-170. Disponible en <http://www.sav.us.es/pixelbit/pixelbit/articulos/n37/13.html>

- García, A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. RELIEVE, 14(2), 1-14  
[http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2\\_3.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm)
- Gómez, F. (2004). Plataformas Virtuales y Diseño de cursos. Simposio Internacional de Educación Virtual 2004. Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Disponible en  
<http://www.uvalpovirtual.cl/archivos/simposio2004/Francisca%20Gomez%20%20Plataformas%20Virtuales%20y%20Diseno%20de%20Cursos.pdf> [Consultado el 19 de Febrero de 2012].
- Herrera, L., Maldonado Berea, G., y Mendoza Zaragoza, N. (2006). ¿Tecnología Educativa o Nuevas Tecnologías en Educación? Revista Cognición, 8, 48-58. Fundación Latinoamericana para la Educación a Distancia (FLEAD). Recuperado de  
<http://www.cognicion.net/cognicion/files/lauracoronatecnologiaeducativa.pdf>
- Lázaro, A. (2002). La acción tutorial de la función docente universitaria. En V. Álvarez Rojo y Á. Lázaro (coords.). Calidad de las universidades y orientación universitaria (249-282). Málaga: Ediciones Aljibe.
- Llorente, M. C., y Román Graván, P. (2007). E-learning: variables a considerar en su diseño e incorporación a los procesos de formación. En Cabero Almenara, J. & Romero Tena, R. (Coordinadores). Diseño y producción de TIC para la formación (145 - 166). Barcelona: Editorial UOC.
- Llorente, M. C. (2005). La tutoría virtual: técnicas, herramientas y estrategias. Eduweb 2005 (Valencia-Carabobo-Venezuela). Disponible en  
<http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/tutoriavirtual.pdf>
- Lobato, C., Arbizu Bacaicoa, F. y Del Castillo Prieto, L. (2004). Claves de la práctica de la tutorización entre iguales en las Universidades Anglosajonas. Algunas aplicaciones a nuestra realidad universitaria. Revista Enfoques Educativos 6(1), 53-65.
- López, J. (2005). Planificar la formación con calidad. Madrid: Praxis.
- López, J. (2005). Planificar la formación con calidad. Madrid: Praxis.
- Maldonado, G. A. (2012). Actitudes con respecto al uso de la plataforma tecnológica de Teleformación Moodle: El caso de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación,

- Universidad de Córdoba (Tesis doctoral). Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Marqués, P. (2009). Portal las aulas siglo XXI. Disponible en: <http://www.peremarques.net /aulasticorientaciones.htm> [Recuperado el 7 Noviembre 2012].
- Marqués, P. (2011). El impacto de la sociedad de la información en el mundo educativo. Disponible en: <http://peremarques.pangea.org/impacto.htm> [Recuperado el 5 Noviembre 2012].
- Marsh, H., y Overall, J. (1980). Validity of students' evaluations of teaching effectiveness: cognitive and affective criteria, *Journal of Educational Psychology*, 72(4), 468-475.
- Martínez, M. (2005). E-learning: el tutor una de las claves de la formación online. En Observatorio para la cibernsiedad. Disponible en [http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom\\_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1](http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=499&grup=18&estil=1) [Consultado el 17 de octubre de 2012].
- Mason, R. (1991). Moderating Educational Computer Conferencing. *DEOSNEWS*, 1(19).
- McPherson, M., y Baptista Nunes, M. (2004). The Role of Tutors as a Integral Part of Online Learning Support. *The European Journal of Open, Distance and E-Learning – EURODL*. Disponible en <http://www.eurodl.org/?article=105#Mason,%201991> [Consultado el 18 de octubre de 2012].
- Moore, M. (1989). Editorial: Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1-6. Disponible en: [http://www.ajde.com/Contents/vol3\\_2.htm#editorial](http://www.ajde.com/Contents/vol3_2.htm#editorial) [Consultado el 15 de octubre de 2012].
- Ortega, I. (2007). El tutor virtual: aportaciones a los nuevos entornos de aprendizaje. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, vol. Extraordinario, 103-115.
- Palacios, R. (2007). La tutoría: una perspectiva desde comunicación y educación. En Landeta Etxeberria, A. (Coordinadora). *Buenas prácticas de e-learning*. España: Editorial ANCED. Disponible en: <http://www.buenaspracticas-elearning.com/capitulo-6-la-tutoria- perspectiva-desde-comunicacion-educacion.html>

- Paulsen, M. F. (1995). Moderating Educational Computer Conferences in Berge, Z. L. and Collins, M. P. (editors), Computer Mediated Communication and the On-line Classroom in Distance Education, Cresskill, NJ: Hampton Press pps.81-90.
- Peñalosa, E. (2010). Evaluación de los aprendizajes y estudio de la interactividad en entornos en línea: un modelo para la investigación. RIED, 13 (1), 17-38.
- Pérez, E. (2009). Procesos y Contextos Educativos. Jaén: Joxman Editores.
- Pérez, E. (2009). Programas y Tareas para Innovar las escuelas y los procesos de Enseñanza-Aprendizaje en el aula. En A. Medina Rivilla. Innovación de la Educación y de la Docencia. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Pérez, E. (2009). Sociedad, Familia y Educación. Jaén: Joxman Editores.
- Quesada, R. (2006). Evaluación del aprendizaje en la educación a distancia "en línea". Revista de Educación a Distancia, 5. Disponible en <http://www.um.es/ead/red/M6>
- Rodríguez, M. J. (2005). Aplicación de las TIC a la evaluación de alumnos universitarios. Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la sociedad de la información. Monográfico "'Estado actual de los sistemas e-learning", 6 (2). Disponible en [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_06\\_2/n6\\_02\\_art\\_rodriguez\\_conde.htm](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06_2/n6_02_art_rodriguez_conde.htm)
- Ryan, S., Scott, B., Freeman, H., y Patel, D. (2000). The virtual university: the Internet and resourcebased-learning. London: Kogan Page.
- Salazar, C., (2007). La formación de tutores en línea, una necesidad del presente. VIII Encuentro Internacional Virtual Educa Brasil 2007, São José dos Campos - São Paulo, Brasil. Disponible en <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19265&dsID=n04salazarfl07.pdf>
- Tiffin, J., y Rajasingham, L. (1995). En busca de la clase virtual. La educación en la sociedad de la información. Barcelona: Paidós.
- Ugaz, P. (2005). Claves para desempeñar el rol del tutor en un programa virtual, Ponencia presentada en, Conferencia Internacional de la Educación y la Formación basada en



- tecnologías, Punto de encuentro entre Europa y Latinoamérica.  
En Actas de Online Educa Madrid.
- Valverde, J., y Garrido M. C. (2005). La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y comunidad.  
RELATEC: Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa, 4(1), 153-167.
- Villar, J. M. y Alegre, O. (2004). Manual para la excelencia en la enseñanza superior. Madrid: McGraw Hill.
- Zabalza, M. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional. Madrid: Narcea.

Alberto Ramírez Martinell  
[albramirez@uv.mx](mailto:albramirez@uv.mx)

Miguel Angel Casillas Alvarado  
[mcasillas@uv.mx](mailto:mcasillas@uv.mx)

(Coordinadores)

Impreso por Editorial Brujas • enero de 2015 • Córdoba–Argentina