



ISSN 1850-2512 (impreso)  
ISSN 1850-2547 (en línea)

UNIVERSIDAD DE BELGRANO

# Documentos de Trabajo

**Facultad de Estudios a Distancia y Educación Virtual**

**Las buenas prácticas del e-tutor. Sus  
percepciones acerca del ejercicio de este rol**

N° 259

Clara Isabel Bonfill, María Marta Kagel,  
Carlos Lac Prugent, Carolina Goldstein,  
Leticia Lobato.

Departamento de Investigaciones  
Diciembre 2010

Universidad de Belgrano  
Zabala 1837 (C1426DQ6)  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina  
Tel.: 011-4788-5400 int. 2533  
e-mail: [invest@ub.edu.ar](mailto:invest@ub.edu.ar)  
url: <http://www.ub.edu.ar/investigaciones>

Para citar este documento:

Bonfill, Clara Isabel (2010). Las buenas prácticas del e-tutor. Sus percepciones acerca del ejercicio de este rol. Documento de Trabajo N° 259, Universidad de Belgrano. Disponible en: [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/247\\_bonfill.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/247_bonfill.pdf)



Dra. Bonfill, Clara Isabel  
Facultad de Estudios a Distancia y Educación Virtual. Universidad de Belgrano  
clara.bonfill@ub.edu.ar

Dra. Kagel, María Marta  
Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales

Dr. Lac Prugent, Carlos  
Universidad CAECE  
clacprugent@caece.edu.ar

Lic. Goldstein, Carolina  
Facultad de Estudios a Distancia y Educación Virtual. Universidad de Belgrano  
carolina.goldstein@ub.edu.ar

Lic. Lobato, Leticia  
Facultad de Estudios a Distancia y Educación Virtual. Universidad de Belgrano  
leticia.lobato@ub.edu.ar

## Resumen

En el presente trabajo se presenta una investigación cuanti/cualitativa sobre las buenas prácticas del e-tutor. Este estudio se enmarca en el Proyecto de investigación AECI (A/010732/07): Experimentación de un modelo de cooperación Iberoamericana soportada por TIC para la innovación universitaria.

Tal como plantea la literatura actual, el rol del e-tutor cobra una relevancia muy significativa, a través, fundamentalmente, de las tutorías virtuales. Esto le exige al profesorado el desarrollo de competencias y funciones específicas para ser capaz de ejercer el proceso de enseñanza en este entorno tecnológico.

En este contexto, el trabajo describe las competencias que definen el perfil requerido para el ejercicio de la e-tutoría y las buenas prácticas tutoriales partiendo de las percepciones de los e-tutores participantes del estudio. A través de un diseño de carácter exploratorio se tomó una muestra compuesta por treinta y cuatro e-tutores que desempeñan sus funciones en las instituciones argentinas intervinientes en el proyecto AECID: Universidad de Belgrano (UB), Universidad CAECE y Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES).

## Agradecimientos

Agradecemos al Dr. Manuel Cebrián de la Serna quien nos ha invitado a participar del Proyecto de Investigación AECID O7 y quien, como siempre, ha estado presente acompañándonos en este proyecto.

Agradecemos a todos los tutores que hicieron posible esta investigación.



## Índice

Introducción .....	4
1. Marco teórico.....	6
2. Diseño de la investigación.....	18
3. Interpretación.....	24
4. Conclusiones .....	28
Bibliografía.....	30
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	32



## Introducción

Vivimos en un mundo globalizado en el que el conocimiento se genera y distribuye de manera rápida, en el que las tecnologías de la información y de la comunicación están presentes en la mayoría de los ámbitos produciendo profundos cambios en los valores, actitudes y pautas de comportamiento. Las personas, más allá de su lugar de origen y residencia, pueden acceder a espacios de formación sin trasladarse a través, incluso, de campus universitarios virtuales: con sus bibliotecas, aulas, cafeterías. Como afirman Tiffin y Rajasingham, con las posibilidades tecnológicas al servicio de la educación:

*“...se trata de conseguir que el estudiante experimente con toda intensidad que la tecnología permite hoy en el hogar, la sensación de formar parte de una comunidad universitaria organizada en torno a los pilares o edificios básicos de cualquier campus universitario: la docencia, la investigación y los servicios al estudiante. ...Hacer posible todo ello sin que existan los correspondientes espacios físicos, sin que sea necesario desplazarse o asistir a clases a determinadas horas...” (Tiffin pág. 14).*

Las instituciones de educación superior enfrentan nuevos problemas y profundos desafíos: son muchas las universidades presenciales europeas, anglosajonas y latinoamericanas que consideran la formación a través de entornos virtuales como algo innovador que mejora los tiempos y la calidad de los aprendizajes de los alumnos, por lo tanto, tratan de incorporar los campus virtuales como un medio idóneo para extender su alcance facilitando la creación de un espacio común de aprendizaje.

En este contexto, el rol del e-tutor cobra una relevancia muy significativa, a través, fundamentalmente, de las tutorías virtuales. Esto le exige al profesorado el desarrollo de competencias y funciones específicas para ser capaz de ejercer el proceso de enseñanza en este entorno tecnológico.

Frente a esta realidad, el eje del trabajo es indagar cuáles serían las *buenas prácticas* del *e-tutor* que garantizan su *efectividad* en este entorno, y sus propósitos:

- Definir el concepto de buenas prácticas del e-tutor.
- Conocer las competencias de los e-tutores y sus buenas prácticas bajo la valoración de los e-tutores.
- Producir aportes que resulten valiosos a la hora de organizar propuestas para la implementación y organización de sistemas de tutorías virtuales y de capacitación para e-tutores.

El trabajo estará organizado en cuatro secciones:

- **Marco teórico:** Contiene la fundamentación del presente trabajo y la conceptualización de los principales términos utilizados.
- **Diseño de la investigación:** Incluye la descripción de los métodos y las técnicas empleadas.
- **Resultados:** Expone el análisis e interpretación de los datos recabados.
- **Conclusiones:** Brinda un resumen de los resultados obtenidos como aporte para los profesionales interesados en la temática del estudio.

## Marco teórico

Numerosos son los especialistas en educación que han definido la figura del tutor. En este trabajo se ha tomado la definición incluida en el Glosario de CUED Distancia por considerar que es una fuente valiosa en cuestiones de educación no presencial y por encontrar en ella un alto nivel de detalle de las características y funciones del tutor.

*“...tutor es la persona cuya tarea más importante consiste en adecuar los contenidos del curso a las principales características y necesidades de cada persona (...). En términos generales las principales funciones del tutor son: motivar y promover el interés de los participantes en el estudio de las temáticas propuestas, guiar y orientar al estudiante en el proceso de aprendizaje atendiendo a sus dudas o dificultades, ampliar la información, evaluar el proceso de aprendizaje, participar en el diseño de evaluaciones de aprendizaje e intervenir en las reuniones de coordinación general aportando criterio sobre el programa y sus contenidos. El tutor no es portador de contenidos, papel que en estos sistemas cumplen los materiales, sino un facilitador de aprendizaje. Las tutorías a distancia utilizan canales de comunicación para aclarar y resolver dudas frente aquellas circunstancias en que la presencia no es viable o necesaria”.*

En el mismo glosario, se define al aprendizaje en línea o e-learning como:

*“...término muy utilizado en la literatura en inglesa y que se emplea para designar cursos sustentados en alguna tecnología electrónica: equipo de cómputo (red Internet, extranet, Intranet; cd-rom, disket) televisión (cable, codificado, abierto, satelital, videocasete), etc.”*

Si el tutor lleva a cabo las funciones que se mencionan en la primera definición utilizando como soporte, en su totalidad o parcialmente alguna tecnología electrónica, hacemos referencia al e-tutor.

Otro concepto relacionado con el de e-tutor es el de la e-tutorías.

*“Es el proceso de acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del proceso educativo para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo y reflexión y convivencia social. Pretende orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes, lo mismo que apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico así como perfeccionar su evolución social y personal”. (Programa Institucional de Tutoría Académica de la Universidad de Guanajuato, pág. 3, 2009, citado por Glosario UNESCO).*

A estas funciones, se suma un elemento indispensable: el perfil del e-tutor, es decir, aquellas características personales y competencias de desempeño profesional y de uso en tecnología que, necesariamente, debe poseer un e-tutor para ser capaz de llevar adelante las funciones que mencionamos anteriormente.

En cuanto a las buenas prácticas del e-tutor, cabe señalar que una buena práctica es una experiencia sistematizada y documentada que tiene como fundamento la aplicación de métodos de excelencia y/o innovadores que agreguen calidad adicional al desempeño de un determinado procesos.

Manuel Cebrián en el Curso Buenas Prácticas en el uso de entornos virtuales para la enseñanza universitaria, define este concepto como:

*“La recopilación y análisis de las experiencias que han tenido éxito en un campo determinado con un impacto tangible, y que disponen criterios identificables y elementos transferibles a otros contextos”.*

Según la Guía de Buenas Prácticas para Iniciativas de Capacitación en la Modalidad e-learning:

*“Entendemos por **buena práctica** una forma de realizar, organizar y sistematizar un proceso de trabajo relacionado con generar, desarrollar, difundir y ejecutar una actividad e-learning, que potencie la obtención de resultados de calidad, Fundamentalmente desde la perspectiva del aprendizaje que logran las personas”.*

En el mismo documento, se especifica que:

*“La detección de **buenas prácticas** tiene como propósito ponerlas a disposición de las instituciones que planean ofrecer actividades e-learning, de manera de proporcionarles un conjunto de orientaciones que les permitan examinar el diseño, desarrollo e implementación de sus actividades de capacitación”.*

Todas estas definiciones comparten los siguientes elementos:

- Se trata de experiencias sistemáticas, documentadas y exitosas
- Poseen criterios identificables
- Poseen elementos transferibles a otros contextos
- Deben permitir resultados de calidad

La implementación de buenas prácticas en la acción tutorial se vincula con una excelente y clara convicción por parte de la dirección, para fomentar la realización de propuestas cuyo objetivo sea introducir mejoras en esta área. Sumado a esto, el perfil de los tutores y las funciones y el rol que se espera que lleven a cabo, intervendrán decisivamente en el diseño de dichas buenas prácticas. En esta línea, se identifican diferentes dimensiones, subdimensiones e ítems relativos al rol del e-tutor y las cuales se considera pertinente definir.



## **Perfil del e-tutor**

El perfil del e-tutor alude a aquellas características personales y competencias de desempeño profesional y de uso en tecnología que, necesariamente, debe poseer un e-tutor para ser capaz de llevar adelante las funciones antes mencionadas.

### **Subdimensiones:**

Esta dimensión considera subdimensiones que deben estar presentes en el e-tutor, a saber:

#### **1.1 Competencias profesionales**

Las competencias profesionales refieren a los conocimientos, las habilidades y las actitudes que los e-tutores han de poseer para resolver situaciones en los contextos reales.

#### **1.2 Características personales**

Las características personales son aquellos rasgos de personalidad que se deben poseer para el ejercicio del rol.

#### **1.3 Competencias tecnológicas**

Las competencias tecnológicas quedan definidas como aquellas habilidades necesarias para gestionar y emplear los recursos tecnológicos a disposición en un entorno virtual.

Las competencias que se deben considerar en estas subdimensiones se describen a continuación.

#### **1.1 Competencias profesionales**

##### *1.1.1. Demuestra dominio y actualización del área sobre la cual recae su responsabilidad académica (contenido del área disciplinar a cargo)*

Posee un título que acredita sus conocimientos en una determinada área y participa en cursos y propuestas de actualización. Se maneja con solvencia científica en su área del saber.

##### *1.1.2 Demuestra poseer información pedagógica básica para un adecuado ejercicio de la docencia*

Tiene un título que avala su formación docente además de recibir, por parte de la institución, formación pedagógica en las estrategias de enseñanza a través de entornos virtuales.

##### *1.2.3 Demuestra capacidad para planificar las acciones tutoriales*

Es capaz de anticipar su acción formativa realizando, previamente, un análisis de las necesidades de sus estudiantes. Además, puede seleccionar y organizar adecuadamente las acciones que llevará a cabo a partir de los objetivos de aprendizaje que plantee.

##### *1.2.4. Demuestra conocer las características propias del alumno que estudia a distancia*

Es capaz de comprender las necesidades de sus alumnos porque conoce las características distintivas de la no presencialidad y de los estudiantes que optan por ella para efectuar sus estudios.

## **1.2 Características personales**

### *1.2.1. Demuestra poseer una personalidad comprometida con la tarea*

Es una persona que responde a las tareas propias del rol asumido y se hace cargo de las responsabilidades que esto exige.

### *1.2.2. Demuestra cordialidad en el trato con los estudiantes y con los colegas*

Es una persona que se comunica con sus estudiantes y colegas de manera amable, afectuosa y educada manifestando simultáneamente, solvencia científica y académica.

### *1.2.3. Demuestra capacidad para trabajar en equipo*

Posee habilidades sociales, como el trabajo en equipo, la capacidad de diálogo y el consenso con otros para iniciar y desarrollar una acción formativa con éxito.

### *1.2.4 Demuestra una actitud proactiva en cuanto a la comunicación con el alumno*

Posee una personalidad dinámica y atenta a las necesidades del otro, anticipando, por ejemplo, orientación a los problemas que se le pudieran presentar al alumno.

### *1.2.5 Demuestra capacidad para resolver situaciones inesperadas*

Posee una personalidad flexible que le permite encontrar soluciones a problemas que surgen de manera imprevista. Por ejemplo, en los entornos virtuales suelen producirse inconvenientes de orden técnico que generan situaciones críticas (corte parcial o total de la transmisión de una videoconferencia) y será una personalidad dúctil la que pueda manejar correctamente este tipo de imprevistos.

## **1.3 Competencias tecnológicas**

### *1.3.1 Demuestra capacidad para usar los medios tecnológicos (videoconferencia, mail, foro, chat, teléfono)*

Debe ser competente en la comunicación a través del uso del correo electrónico, el foro, la videoconferencia, entre otros.

Por otro lado, debe discernir cuál es el medio tecnológico más conveniente para comunicarse y ser capaz de seleccionarlo si está entre sus posibilidades hacerlo.

### *1.3.2. Demuestra capacidad para comunicarse por escrito (presentaciones en power point, foro, mail, etc.) y oralmente (frente a cámara de TV, videoconferencias, teléfono, etc.)*

Sabe comunicarse con sus alumnos a través de los mensajes escritos según los requerimientos de cada medio. Lo mismo demuestra en cuanto a la organización de los mensajes orales, fundamentalmente en lo que se refiere a presentaciones a través de televisión y/o videoconferencia y a las explicaciones telefónicas.

### *1.3.3. Demuestra capacidad para diseñar y desarrollar materiales de estudio que requieren el uso de herramientas de autor (ppt, html, etc.)*

Es capaz de desarrollar materiales educativos con la finalidad de facilitar aprendizaje de los alumnos. El desarrollo de materiales implica el conocimiento de estrategias didácticas, capacidad de redacción y organización de las ideas, etc.

### *1.3.4. Demuestra capacidad para utilizar plataformas de teleformación*

Posee información sobre la existencia de plataformas y la capacidad necesaria para aprender las especificidades de las que la institución haya seleccionado para su proyecto educativo.

## **Función Académico/Pedagógica**

Esta dimensión comprende la forma bajo la cual se implementan los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Es considerada esencial para asegurar la calidad de las actividades del e-tutor.

La dimensión Función Académico/Pedagógica refiere a las prácticas que debe llevar a cabo el e-tutor, relacionadas con el ámbito de los conocimientos del campo curricular del área a cargo. Por pedagógico se entienden todas las acciones relativas a las premisas teóricas y metodológicas consideradas fundamentales en los procesos de enseñanza y de aprendizaje y que guían la práctica educativa.

Se incluyen en esta dimensión, las subdimensiones inherentes a la planificación de las propuestas de enseñanza y comunicación, a la gestión del aprendizaje a través de las intervenciones didácticas del e-tutor, a la estructura dinámica de las intervenciones y a las formas de seguimiento y evaluación orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

## **Subdimensiones**

Considera las subdimensiones que debieran estar presentes en la práctica del e-tutor, a saber:

### *2.1 Planificación*

La planificación es concebida como un instrumento de trabajo del e-tutor a través del cual se anticipan sucesos y se prevén algunos resultados. El e-tutor tiene la necesidad de planificar sus intervenciones tutoriales incluyendo, en ella, los elementos básicos didácticos: objetivos, actividades, evaluación, entre otras.

#### *2.1.1. Planifica las actividades para sus alumnos de acuerdo a un diagnóstico previo de las necesidades de su grupo de estudiantes*

El tutor obtiene información relevante de sus alumnos a cargo y, a partir de ella, planifica las estrategias a seguir.

### *2.2 Gestión del Aprendizaje*

Gestionar es hacer que las cosas sucedan. En un entorno virtual el e-tutor debe organizar el ambiente de aprendizaje en el que los alumnos están interactuando. El e-tutor tiene como función guiar a sus estudiantes en el desarrollo de experiencias, monitorear sus progresos y ofrecer oportunidades reales de aprendizaje.

### *2.2.1 Sugiere fuentes de información alternativas a los materiales de estudio*

El e-tutor no es el portador de contenidos, papel que en los entornos virtuales está en los materiales, sino que asume el rol de guía que lo lleva a centrar sus acciones en el proceso de aprendizaje de los alumnos. Desde ese lugar el e-tutor orienta con recomendaciones sobre lecturas complementarias que pueden ampliar las alternativas de acceso a la información, permitiendo al estudiante, navegar por los conceptos relacionados o ampliar un concepto mediante enlaces a otros recursos como simulaciones, casos reales, problemas, autoevaluaciones, bibliografía, páginas de interés, etc.

### *2.2.2 Favorece los procesos comprensivos de los alumnos*

Se fomenta la interacción entre el estudiante y el contenido a través de la presentación de distintos formatos y lenguajes según la naturaleza del contenido y los procesos cognitivos que se requieren para su comprensión.

### *2.2.3 Guía, orienta y apoya a su grupo de estudiantes*

El e-tutor está especialmente preparado para desempeñar su rol. En este sentido recibe capacitación en la utilización del entorno virtual en el cual se encuentra mediatizada la actividad e-learning, y es formado para manejar adecuadamente las estrategias que le permiten guiar y motivar a los estudiantes, y estimular la colaboración entre pares y con el equipo docente.

### *2.2.4 Responde los trabajos de sus estudiantes de manera clara y concisa*

El tipo de respuesta, no solo referido al contenido del área disciplinar sino considerando la redacción y la claridad en la terminología es fundamental para el proceso de aprendizaje de los alumnos.

### *2.2.5 Potencia el aprendizaje autónomo*

El e-tutor se preocupa de los aspectos metacognitivos (autocontrol) del aprendizaje, para lo cual, a partir de la estructura inicial del trabajo del estudiante, lo estimula y orienta para que optimice su autogestión del aprendizaje. De esta manera, el alumno es capaz de organizar sus actividades de aprendizaje de manera óptima.

### *2.2.6 Anima y estimula la participación de todos los alumnos a su cargo*

El e-tutor monitorea permanentemente las actividades y participación de los alumnos durante el proceso de formación.

### *2.2.7 Se comunica con aquellos alumnos que no participan*

El e-tutor toma la iniciativa para comunicarse con aquellos estudiantes que no participan en las actividades propuestas, no se presentan a las evaluaciones correspondientes, etc.

## *2.3 Estructura dinámica de las interacciones (comunicación)*

El e-tutor es quien debe guiar y facilitar el proceso de aprendizaje del estudiante a través de la mediación y la comunicación compartida. Esto trae como consecuencia que se genere un sistema de aprendizaje, cuyo eje central es el estudiante, quien interactúa con múltiples componentes del sistema entre los cuales se encuentran los propios e-tutores, los coordinadores de la institución, otros alumnos (pares), etc.

### *2.3.1. Facilita el intercambio entre los alumnos*

En los entornos virtuales la interacción (intercambio de ideas y puntos de vista entre el e-tutor y los estudiantes y/o entre los propios estudiantes y entre estudiantes y materiales) es fundamental para que el aprendizaje tenga éxito. La comprobación de los aprendizajes, la ampliación de los conocimientos, el intercambio de datos, el trabajo colaborativo son algunas de las posibilidades que se ven favorecidas por dicha interacción. El e-tutor es el facilitador en tanto, tiene como propósito alentar este tipo de propuestas de intercambio en los distintos espacios de interacción (foros, chat, etc.).

### *2.3.2 Establece relaciones interpersonales afectivas durante el proceso de tutoría*

El e-tutor debe trabajar con la afectividad de sus alumnos para lo cual, genera espacios para la interacción social con vistas a propiciar los aspectos sociales y afectivos.

En contextos virtuales es necesario incluir propuestas que consideren los objetivos cognitivos, afectivos y motivacionales. La afectividad incluye emociones, actitudes y sentimientos, relativos tanto a las condiciones de la situación de aprendizaje como asociadas a un dominio de conocimientos.

### *2.3.3. Desarrolla estrategias para crear un entorno amigable y social para favorecer el aprendizaje*

El e-tutor al diseñar su estrategia pedagógica incorpora instancias de aprendizaje individual y colaborativo que estimulen la reflexión individual y la interacción social en un espacio de trabajo y estudio cordial y grato.

### *2.3.4. Integra y conduce las intervenciones*

El e-tutor debe estimular la participación de su grupo de alumnos. Las participaciones deben estar orientadas de manera tal que no se produzca un ambiente caótico.

### *2.3.5. Favorece el aprendizaje individualizado realizando un feedback rápido e inmediato a sus alumnos*

La distancia física y las características propias del aprendizaje a través del e-learning determina que la fluidez en el intercambio comunicacional sea decisivo para el aprendizaje de los estudiantes. Por ello, es necesario que el e-tutor responda las consultas en los plazos fijados por la institución. Es conveniente que este plazo no se extienda más allá de las 48 horas de haber recibido la comunicación por parte de los alumnos.

### *2.3.6. Guía a los alumnos en el desarrollo de experiencias de colaboración*

El aprendizaje colaborativo consiste en que los estudiantes desarrollen actividades conjuntas ya que la distancia no es un factor que impida este tipo de trabajo. Por el contrario, los entornos virtuales posibilitan la creación de contextos favorecedores de este tipo de aprendizaje colaborativo: la formación de grupos de trabajo, la creación de diversos foros de discusión, la realización de chats, entre otras. Para su realización se requiere dividir el trabajo y definir muy claramente las responsabilidades o funciones en cada instancia. Los participantes deben identificar de entrada los objetivos a lograr así como los procedimientos y los recursos que tendrán para el logro de la tarea. La característica de esta estrategia de aprendizaje consiste en comprometerse a trabajar en equipo, identificar el objetivo final, saber escuchar al compañero, valorar los aportes de los otros, desarrollar una metodología de trabajo. El e-tutor juega un papel de guía fundamental en este tipo de experiencia pues puede encontrarse con grupos que deben aprender a aprender colaborativamente y, en el caso de que ya tengan experiencias previas al respecto, organizar la propuesta de manera que se alcancen los propósitos previstos.

## 2. 4 Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación están presentes durante todo el desarrollo de una actividad de e-learning y, en términos generales, proporciona información para la toma de decisiones mientras esta se desarrolle. En este sentido el e-tutor debe trabajar en los siguientes aspectos: determinar el grado de alcance de los objetivos de aprendizaje; estimar el progreso de los estudiantes a lo largo de la actividad de formación y determinar la calidad del proceso educativo.

### 2.4.1 Supervisa y corrige en forma continua los trabajos, informando sus resultados

La evaluación es continua mientras se desarrolle la actividad de formación e-learning. Por ende, el e-tutor retroalimenta a cada estudiante en cada evaluación, de manera oportuna y constructiva durante el proceso de formación.

### 2.4.2 Realiza una evaluación formativa constante para favorecer una enseñanza personalizada de sus alumnos

La evaluación formativa es la que se realiza de manera permanente durante el proceso de enseñanza. Con el propósito de mejorar o remediar las fallas del aprendizaje. El e-tutor debe estar atento a los avances de cada estudiante a cargo para intervenir con orientaciones y propuestas de mejora cuando detecta desvíos en el logro de los aprendizajes previstos.

### 2.4.3 Diseña actividades, trabajos prácticos, evaluaciones

El e-tutor diseña propuestas de actividades, trabajos prácticos y evaluaciones en función de los objetivos de aprendizaje que se espera alcance al estudiante y utilizando los diferentes formatos electrónicos del entorno virtual.

## **Función Tecnológica**

Esta dimensión refiere a las acciones y tareas a cargo del e-tutor, en relación con el conocimiento y uso de las herramientas tecnológicas y su vinculación con los estudiantes.

El e-tutor debería:

- Utilizar los medios tecnológicos adecuados para la modalidad, en función de los contenidos disciplinares y de las características del grupo de alumnos a cargo.
- Motivar y guiar a los estudiantes en el uso de NN.TT.
- Orientar en la resolución de inconvenientes tecnológicos que se pudieran presentar o en el caso de que no estuviera a su alcance, saber derivar correctamente a quien corresponda.

## **Función Administrativa**

- Refiere a las acciones de índole administrativas. Se consideran en esta dimensión:
- La capacidad para registrar las calificaciones en los soportes virtuales correspondientes.
- El compromiso de participar en las reuniones ya sean virtuales y/o presenciales organizadas por la institución, con fines informativos/formativos.

## 2- Diseño de la investigación

El presente estudio tiene como objetivo identificar las buenas prácticas de las e-tutorías en el ámbito universitario. Las preguntas que guían la investigación son: ¿Cuál es la percepción de los e-tutores acerca de su propia función? ¿Qué competencias consideran relevantes para el ejercicio de sus buenas prácticas?

En función de la naturaleza del problema de la investigación se adopta el enfoque teórico metodológico cualitativo cuyo rasgo distintivo, tal cual lo señala la literatura, es procurar una comprensión holística y profunda del estudio seleccionado.

El objetivo general de esta investigación exploratoria es conocer la propia percepción acerca de las prácticas de las e-tutorías que llevan a cabo, actualmente, los e-tutores que se desempeñan en la Universidad de Belgrano, Universidad CAECE y Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales de Argentina.

La población está conformada por tutores que ejercen su función en distintas universidades argentinas, en la oferta no presencial. La muestra de la presente investigación está compuesta por un grupo de 34 (treinta y cuatro) tutores que han sido seleccionados intencionalmente por los investigadores, en función de los siguientes criterios:

1. Su pertinencia: tutores que pueden brindar información
2. Se adecuación: tutores que aporten datos necesarios y suficientes para realizar la descripción del fenómeno bajo estudio.

Para identificar las buenas prácticas del e-tutor desde la propia percepción de los involucrados, se procede a realizar un cuadro de especificaciones tomando en cuenta las categorías, subcategorías, indicadores e ítems que han surgido del marco teórico considerando la revisión bibliográfica y conceptual.

Categoría	Subcategoría	Ítems
Perfil del Tutor	Competencias profesionales	Demuestra dominio y actualización del área sobre la cual recae su responsabilidad académica (contenido del área disciplinar a cargo)
		Demuestra poseer información pedagógica básica para un adecuado ejercicio de la docencia
		Demuestra capacidad para planificar las acciones tutoriales
		Demuestra conocer las características propias del alumno que estudia a distancia
	Características personales	Demuestra poseer una personalidad comprometida con la tarea
		Demuestra cordialidad en el trato con los estudiantes y con los colegas
		Demuestra capacidad para trabajar en equipo
		Demuestra una actitud proactiva en cuanto a la comunicación con el alumno.
		Demuestra capacidad para resolver situaciones inesperadas
	Competencias en el uso de tecnología	Demuestra capacidad para comunicarse efectivamente a través de medios tecnológicos (videoconferencia, mail, foro, Chat, teléfono)
		Demuestra capacidad para organizar los mensajes escritos (presentaciones en power point, foro, mail, etc.) y orales (frente a cámara de TV, videoconferencias, teléfono, etc.).
		Demuestra capacidad para diseñar y desarrollar materiales que requieren el uso de herramientas de autor (ppt, html, etc.)

Función Académico/ Pedagógica	Planificación	Planifica las actividades para sus alumnos de acuerdo a un diagnóstico previo de las necesidades de su grupo de estudiantes.
	Gestión del Aprendizaje	Sugiere fuentes de información alternativas a los materiales de estudio
		Favorece los procesos comprensivos de los alumnos
		Guía, orienta y apoya a su grupo de estudiantes
		Responde los trabajos de sus estudiantes de manera clara y concisa
		Potencia el aprendizaje autónomo
		Anima y estimula la participación de todos los alumnos a su cargo
		Se comunica con aquellos alumnos que no participan
	Estructura y dinámica de las interacciones (comunicación)	Facilita el intercambio entre los alumnos
		Establece relaciones interpersonales efectivas durante el proceso de tutoría
		Desarrolla estrategias para crear un entorno amigable y social para favorecer el aprendizaje
		Integra y conduce las intervenciones
		Favorece el aprendizaje individualizado realizando un <i>feedback</i> rápido e inmediato a sus alumnos
		Guía a los alumnos en el desarrollo de experiencias de colaboración
		Resume sistemáticamente los aportes que los alumnos efectúan en los distintos medios (foro, videoconferencias...) y hace las devoluciones correspondientes
Seguimiento y Evaluación	Supervisa y corrige en forma continua los trabajos, informando sus resultados	
	Realiza una evaluación formativa constante para favorecer una enseñanza personalizada de sus alumnos	
	Diseña actividades, trabajos prácticos, evaluaciones	
Función tecnológica	Uso didáctico de las tecnologías	Motiva a los estudiantes en el uso de las NT
		Orienta en la resolución de inconvenientes tecnológicos que se puedan presentar o deriva correctamente a quien corresponda
		Utiliza los medios tecnológicos adecuados para la modalidad en función del contenido y de las características del grupo de alumnos
Función Administrativa		Registra las calificaciones en los soportes correspondientes.
		Participa de reuniones virtuales/presenciales organizadas por la institución con fines informativos/formativos

Cuadro N° 1

Para la obtención de los datos se aplicará una encuesta. Los pasos seguidos para su elaboración han sido:

- Definir los objetivos de la encuesta
- Decidir la información necesaria
- Definir la población objeto de estudio
- Diseñar la encuesta
- Aplicar la encuesta en un caso piloto
- Aplicación de la encuesta



El instrumento se ha organizado en 3 (tres) en tres secciones:

1. Datos del encuestado: solicita información contextual del tutor, por ejemplo, área académica en la que se desempeña, antigüedad, etc.
2. Percepción de las competencias y actividades que debe desarrollar un e-tutor
3. Experiencia del tutor

### **Variables seleccionadas**

En relación con los datos del encuestado:

- Universidad en la que se desempeña como tutor
- Años de experiencia en la educación a distancia
- Área disciplinar a cargo

En relación a la percepción de sus competencias y actividades a desarrollar. Grado de importancia que le otorga:

- Al dominio del contenido de su área disciplinar
- A la formación docente para desempeñar el rol de tutor
- A la capacidad para el trato con alumnos y colegas
- A la capacidad para tomar la iniciativa en la comunicación con los alumnos
- A la capacidad para el empleo de los medios tecnológicos: mail, foro, videoconferencia, etc.
- A la habilidad en la comunicación escrita y oral, usando medios tecnológicos.
- A la habilidad para programar las actividades según las necesidades de los alumnos.
- A la capacidad para orientar a los alumnos en su proceso de aprendizaje.
- A la capacidad para estimular la participación de los alumnos
- A la capacidad de conducir y promover las participaciones de los alumnos.
- A la habilidad para corregir los trabajos de los alumnos informándoles sus resultados.
- A la habilidad para utilizar los medios tecnológicos según el contenido y las características del grupo.

En relación a la experiencia del tutor. Posee:

- Formación profesional para el desempeño como tutor en el área disciplinar a cargo.
- Formación docente para desempeñarse como tutor.
- Capacidad para la comunicación con sus alumnos.
- Capacidad de tomar la iniciativa para comunicarse con los alumnos.
- Facilidad para usar los medios tecnológicos
- Facilidad para ejercer su función tutorial con herramientas tecnológicas.
- Capacidad para, cuando se comunica por escrito con sus alumnos (por mail, *power point*, foro, etc.) cuidar las reglas ortográficas, el vocabulario, la claridad en la exposición de las ideas, etc.
- Capacidad para, cuando se comunica oralmente con sus alumnos (por teléfono, videoconferencia, etc.) cuidar el vocabulario, la dicción, la secuencia de las ideas a exponer, etc.
- Iniciativa para realizar un diagnóstico de los conocimientos previos de sus alumnos con el fin de programar sus actividades en función de los requerimientos del grupo.
- Iniciativa para orientar, habitualmente, a los alumnos en el proceso de aprendizaje.
- Iniciativa para animar a los alumnos a participar.
- Iniciativa para realizar una devolución de los trabajos de los alumnos indicándoles los errores cometidos.
- Capacidad para seleccionar los medios tecnológicos teniendo en cuenta los contenidos de su área disciplinar.
- Capacidad para seleccionar los medios tecnológicos teniendo en cuenta las características del grupo.

### 3. Interpretación

Del análisis de las respuestas dadas por los e-tutores se puede interpretar que:

Casi la mitad de los tutores encuestados (47%) considera muy importante tener **formación docente para el ejercicio del rol**. Nos preguntamos, entonces, si considerarán más o menos importante esta formación con respecto al dominio del contenido. Para ello, comparamos este punto con las respuestas obtenidas en B2: Importancia asignada al dominio de contenido. Y vemos que el 94% estima como muy importante el dominio de contenidos. Es decir, se estaría poniendo de relieve el dominio de contenidos por sobre la formación pedagógica para el desempeño de la función. También nos interesa conocer cuantos admiten tener dicha formación pedagógica. Esta respuesta la encontramos analizando los resultados del punto C1. Aquí se advierte que el 79% afirma tener formación docente.

La **iniciativa de comunicarse con los alumnos** es un punto relevante en la función del tutor. Ciertamente que los tutores responden las consultas y comunicaciones de sus estudiantes pero... ¿realizan algún tipo de acción con aquellos alumnos que, luego de cierto periodo, no se han comunicado con él? Casi el 50% de los tutores opinan que es muy importante tomar la iniciativa en la comunicación y un 39% que es importante llevar a cabo esta acción dentro de sus funciones.

Si analizamos lo que responden cuando se les pregunta acerca de si en la práctica, toman la iniciativa en la comunicación, el 70% afirma que, efectivamente, toman la iniciativa. Podemos ver, entonces, que son más los tutores que admiten tomar la iniciativa que los que consideran esta acción como importante. Los motivos que dan para tomar la iniciativa son, en orden de importancia: permite contactar a los alumnos que no participan; permite conocer al grupo y estimular la participación de todos. Un 29% de tutores manifiestan no tomar la iniciativa pero ninguno de ellos especifica los motivos.

En la comunicación entre alumnos y tutores intervienen, decisivamente, los **medios tecnológicos**. Estos medios no son herramientas complementarias las cuales puede optar o no. En el caso de la enseñanza a distancia, forman parte del entramado tecnológico que soporta la propia modalidad. Bajo este contexto, el 61% considera muy importante saber utilizar las herramientas de comunicación y un 20%, importante. Si consideramos cual es la herramienta más utilizada por los tutores de entre las que pueden optar, obtenemos el siguiente orden: el mail, el procesador de textos, el foro y la videoconferencia. Con respecto a la facilidad que manifiestan en el uso, el 97% expresan facilidad para el uso de estas herramientas.

El 56% de tutores considera muy importante la capacidad de **comunicación escrita**. Si ampliamos este análisis y tenemos en cuenta lo respondido con referencia al cuidado de las reglas ortográficas, vocabulario, etc. (C7), la totalidad afirma cuidar estas normas. Los motivos, según el orden dado por la frecuencia de respuestas son: por tratarse de aspectos básicos de la comunicación universitaria; porque reflejan un modelo a seguir y, en tercer lugar, porque son aspectos que reflejan el profesionalismo del tutor.

El 41% de los tutores le asignó máxima importancia a la **comunicación oral** a través de medios tecnológicos. Si lo comparamos con lo respondido en B6 (puedan comunicarse por escrito) la asignación que le otorgan a la comunicación oral es inferior de la otorgada a la escrita, 56%. Uno de los motivos de esta diferencia puede deberse a que la comunicación oral en los entornos virtuales no suele ser protagonista. Si bien hay videoconferencias y pueden organizarse sesiones de video Chat, la comunicación a través de mail, foro, chat, ocupan un lugar relevante.

Es interesante, por otra parte, ver que la frecuencia de tutores que, con referencia a la **programación de las actividades a partir de las necesidades de los estudiantes**, se distribuye de igual manera entre los que le asignan la máxima importancia a este proceder y los que lo consideran medianamente importante (23,5% respectivamente). Un 47% de tutores le asigna importancia aunque no en su máximo grado.

Casi el 60% de los tutores asigna a la **función orientadora del proceso de aprendizaje** la máxima importancia. Si cruzamos esta información con lo respondido en C10: ¿Usted orienta habitualmente a los alumnos...? La casi totalidad de los tutores dicen que orientan a sus alumnos porque, ellos se lo solicitan y porque el área temática requiere de dicha orientación. Ambos motivos, con igual frecuencia de respuestas.

Más del 50% considera importante **fomentar la participación de sus alumnos**. Si cruzamos este dato con las repuestas de C12: En su práctica cotidiana ¿usted anima a los alumnos a participar?, casi el 80% de los tutores admite alentar a sus estudiantes a participar. Los motivos, por orden de importancia asignada, son: porque es necesario para el proceso de aprendizaje: porque la institución así lo exige; porque el área temática así lo exige.

Si bien la **conducción de las participaciones** es reconocida como una tarea distintiva del e-tutor, no ocupa la máxima calificación ya que un 47% le asigna relativa importancia.

Más del 60% afirma que responder inmediatamente en los **plazos establecidos** por la institución es muy importante y, un 23% lo considera importante. El orden asignado a los motivos son los siguientes: de esta forma es posible colaborar con su proceso de aprendizaje (50%); permite mantener motivado al alumno (44%) y se evitan demoras en el estudio (26%).

Casi el 80% considera importante y muy importante informar a los alumnos acerca de los **resultados** de los trabajos y actividades realizadas por ellos. Si analizamos las respuestas dadas en el ítem C13, encontramos que el 85% afirma efectuar las devoluciones a sus estudiantes una vez que han corregido trabajos y/o actividades. Lo hacen porque consideran, en orden de importancia: que es necesario para el aprendizaje de los alumnos y porque son los propios alumnos los que exigen esta devolución. En menor medida, porque la institución solicita este tipo de respuestas.

El mismo porcentaje de tutores (38%) asigna como importante y muy importante **utilizar los medios tecnológicos según el contenido a enseñar**. Si consideramos las respuestas en el ítem C14, EL 88% de los tutores afirma seleccionar los medios de acuerdo al contenido de la asignatura.

El 41%, dice que es muy importante **seleccionar los medios tecnológicos según las características del grupo**. Si bien la diferencia es leve, comparando ambos ítems prepondera la selección de los medios por las características del grupo que por sobre el contenido.

## 4. Conclusiones

La definición de buenas prácticas del e-tutor, el análisis de las experiencias que han tenido buenos resultados junto con las dimensiones que componen la función del tutor y el análisis de sus indicadores fueron los aspectos que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo.

No se han podido generalizar los resultados dado que se ha trabajado con una muestra no probabilística por no haber contado con una población de e-tutores de mayor magnitud. Se sugiere para un futuro próximo, cuando se cuente con una base mayor de e-tutores, replicar esta investigación y tender a obtener inferencias generalizables.

Se han presentado porcentajes con el fin de posibilitar la lectura y las comparaciones. Sin embargo, debe considerarse que solamente se ha contado con un total de 34 (treinta y cuatro) e-tutores.

El carácter exploratorio de este trabajo puede brindar las bases para investigaciones futuras.

El instrumento de recolección de datos se ha mostrado idóneo para medir lo que se pretendía, es decir, el instrumento utilizado es fiable y, al mismo tiempo, en vinculación con el marco teórico sobre la e-tutoría.

Se recomienda, en un futuro, complementar este trabajo con la opinión de los estudiantes sobre el rol del e-tutor.

Como un beneficio asociado, este trabajo ha posibilitado el trabajo en conjunto de distintas universidades argentinas con la riqueza intelectual que, en todo sentido, trae aparejado este tipo de vinculaciones.

## Bibliografía

- Bonfill, Clara, Carolina Goldstein y Cecilia Melicchio (2009). **Guía del tutor**. Universidad de Belgrano, 2009.
- Cebrián de la Serna, Manuel. **Curso Buenas Prácticas en el uso de entornos virtuales para la enseñanza universitaria**. Universidad de las Islas Baleares.
- Cebrián de la Serna (2007), Manuel. **Enseñanza virtual para la innovación universitaria**. Ed. Narcea.
- Cebrián de la Serna, Manuel (Coord.) (2005). **Tecnologías de la Información y Comunicación para la Formación de docentes**. Ed. Pirámide
- Cebrián de la Serna, Manuel. Herramienta asincrónica para una enseñanza presencial: el foro en unas prácticas de laboratorio. Revista Pixel-Bit. Número 23. Abril 2004. (Última consulta noviembre de 2010).
- Chickering, Arthur W. y Gamson, Zelda F. Siete principios de buenas prácticas en educación universitaria, Cambridge, 26 marzo-3 abril. En [http://www.laspau.harvard.edu/idia/PDFs/Siete\\_Principios.pdf](http://www.laspau.harvard.edu/idia/PDFs/Siete_Principios.pdf) (Última consulta noviembre de 2010).
- García Aretio, Lorenzo. Resistencias, cambio y buenas prácticas en la nueva educación a distancia. Cátedra UNESCO de Educación a Distancia, UNED-España. [www.uned.es/cued](http://www.uned.es/cued). En [http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com\\_content&task=view&id=40&Itemid=53](http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=40&Itemid=53). (Última consulta noviembre de 2010).
- Guía de Buenas Prácticas para Iniciativas de Capacitación en Modalidad e-learning. Consultoría Evaluación de Acciones de Capacitación Mixtas con e-learning. Santiago de Chile, mayo de 2004. En <http://empresas.sence.cl/documentos/elearning/guiabuenaspracticass.pdf> (Última consulta noviembre de 2010)
- Glosario UNESCO. [www.uned.es/cued](http://www.uned.es/cued). (Última consulta noviembre de 2010).
- Ehuletche, Ana María y De Stefano, Adriana. Las competencias del tutor virtual: hacia una definición de capacidades y prácticas. Centro de Investigación en Procesos Básicos, Metodología y Educación. Universidad Nacional de Mar del Plata. En [http://216.75.15.111/~joomlas/eduqa2008/images/ponencias/eje\\_tematico\\_4/4\\_45\\_LAS\\_COMPETENCIAS\\_DEL\\_TUTOR\\_VIRTUAL\\_Ehuletche\\_De\\_Stefano.pdf](http://216.75.15.111/~joomlas/eduqa2008/images/ponencias/eje_tematico_4/4_45_LAS_COMPETENCIAS_DEL_TUTOR_VIRTUAL_Ehuletche_De_Stefano.pdf). (Última consulta noviembre de 2010).
- Vinet Huerta, Raúl. Indicadores y Estándares de calidad en la Educación Virtual. Universidad de Valparaíso. En <http://www.uvalpovirtual.cl/archivos/simposio2004>. (Última consulta noviembre de 2010).
- Plaza, I. Arcega, F y otros. Código de Buenas Prácticas docentes basado en criterios de calidad. II Jornadas de Innovación Docente, Tecnologías de la Información y de la Comunicación e Investigación Educativa en la Universidad de Zaragoza, 2008. En <http://ice.unizar.es/uzinnova/jornadas/pdf/45.pdf>. (Última consulta noviembre de 2010).
- Roque García, Guillermo. Glosario de Educación a Distancia. Universidad Nacional Autónoma de México. México, 15 de enero de 2008.
- Sagra, Albert. La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. En <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>. (Última consulta noviembre de 2010).
- Tiffin, John y Rajasimgham, Lalita (1997), *En busca de la clase virtual. La educación en la sociedad de la información*, Barcelona, Paidós

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de opinión de tutores

#### Confidencial y anónimo

Con la finalidad de conocer su opinión acerca de las prácticas de un tutor de la modalidad educativa a distancia, le proponemos el presente cuestionario (de carácter anónimo) compuesto por tres partes.

Agradecemos su colaboración; sus aportes serán de gran ayuda para nuestra investigación.

*Aclaración:* Estos datos se trabajarán de manera tal que no será posible identificar quién lo completó.

#### A. Datos del encuestado

##### 1. Universidad/es en la que se desempeña como tutor:

- (1) Universidad de Málaga
- (2) Universidad Autónoma de Baja California
- (3) Universidad de Belgrano
- (4) Universidad de Colima
- (5) Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales
- (6) Universidad CAECE

##### 2. Años de experiencia en educación a distancia:

Especificar: (3) tres.....

##### 3. Área disciplinar a cargo:

- (1) Cs. Económicas
- (2) Cs. Sociales
- (3) Cs. Naturales
- (4) Cs. Agrarias
- (5) Tecnología e informática
- (6) Cs. De la salud
- (7) Derecho
- (8) Cs. De la comunicación
- (9) Psicología
- (10) Educación
- (11) Otras. Especificar: .....

## B. Importancia de acciones y competencias

En una escala de 1 a 5 califique la importancia que Ud. le adjudica a los siguientes aspectos, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo. (Marque un solo casillero por ítem).

Según su opinión, en qué medida considera importante que un tutor...	1	2	3	4	5	No Sabe
<b>1. Domine el contenido de su área disciplinar</b>						
<b>2. Tenga formación docente para desempeñar el rol de tutor</b>						
<b>3. Mantenga un trato cordial y respetuoso con alumnos y colegas</b>						
<b>4. Tenga la iniciativa de comunicarse con los alumnos</b>						
<b>5. Sepa usar los medios tecnológicos: mail, foro, videoconferencia, etc.</b>						
<b>6. Pueda comunicarse por escrito a través de los medios tecnológicos</b>						
<b>7. Pueda comunicarse oralmente a través de los medios tecnológicos</b>						
<b>8. Programe las actividades según las necesidades de los alumnos</b>						
<b>9. Oriente a los alumnos en su proceso de aprendizaje</b>						
<b>10. Estimule la participación de los alumnos</b>						
<b>11. Conduzca las participaciones de los alumnos</b>						
<b>12. Responda las consultas de sus alumnos de manera rápida e inmediata, dentro del plazo establecido por la institución.</b>						
<b>13. Corrija los trabajos de los alumnos informándoles sus resultados</b>						
<b>14. Utilice los medios tecnológicos según el contenido</b>						
<b>15. Utilice los medios tecnológicos según las características del grupo (tales como: edades, conocimientos previos, posibilidades de acceso a la tecnología, etc.)</b>						

## C. Experiencia

En esta tercera parte del cuestionario, indagaremos acerca de su experiencia como tutor.

1. ¿Usted posee formación profesional en el área disciplinar a cargo?

(1) Sí

(2) No

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero importante
- b. Estoy en proceso de obtener el título
- c. No es un requisito en la institución
- d. Otras. Especificar: .....

2. ¿Tiene formación docente para desempeñarse como tutor?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea “No”, señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No considero importante tener formación docente
- b. Estoy en proceso de obtener título docente
- c. No dispongo de tiempo suficiente para realizar los estudios correspondientes
- d. En mi país no se dicta la carrera docente
- e. Otros motivos. Especificar: .....

3. Cuando responde las consultas de los alumnos, ¿cree usted que lo hace de forma amable y respetuosa?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea “No”, señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero necesario para el aprendizaje del alumno
- b. Depende del tono del mensaje recibido
- c. No dispongo de tiempo para cuidar el tono de mi respuesta
- d. Otros motivos. Especificar: .....

4. En la práctica, ¿usted toma la iniciativa de comunicarse con los alumnos?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea “Sí”, señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Puedo conocer a todo el grupo
- b. Puedo contactarme con los alumnos que no participan
- c. Puedo estimular la participación de todos los alumnos
- d. Otros motivos. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No forma parte de mi función como tutor
- b. Aguado la comunicación por parte de los alumnos
- c. No dispongo de tiempo para comunicarme
- d. Otros motivos. Especificar: .....

5. ¿Para ejercer su función tutorial, utiliza herramientas tecnológicas?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale las herramientas que utiliza (y luego, pase a la pregunta 6):

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Procesador de textos
- b. *PowerPoint*
- c. Mail
- d. Foro
- e. Videoconferencia
- d. Otras. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos (y luego pase a la pregunta 7):

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No las manejo
- b. La institución no solicita su uso
- c. No considero importante su utilización
- d. Otros motivos. Especificar:.....



6. ¿Considera que tiene facilidad para usar los medios tecnológicos?

- (1) Sí
- (2) No
- (3) Más o menos

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero necesario para ejercer mi función como tutor
- b. No fui formado en el manejo de la tecnología
- c. No dispongo de tiempo para formarme
- d. Otros. Especificar: .....

7. Cuando se comunica por escrito con sus alumnos (por mail, PowerPoint, foro, etc.) cuida las reglas ortográficas, el vocabulario, la claridad en la exposición de las ideas, etc.?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Son aspectos que reflejan el profesionalismo del tutor
- b. Son aspectos básicos de la comunicación universitaria
- c. Represento un modelo a seguir para los alumnos
- d. Otros motivos. Especificar:.....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante)

- a. No lo considero necesario
- b. Reconozco tener limitaciones en ese aspecto
- c. No influye en la comprensión de las ideas
- d. Otros. Especificar: .....

8. Cuando se comunica oralmente con sus alumnos (por teléfono, videoconferencia, etc.) cuida el vocabulario, la dicción, la secuencia de las ideas a exponer, etc.?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Para asegurarme de que entiendan el mensaje que quiero transmitir
- b. Porque me lo exigen en la institución
- c. Porque el área temática de mi tutoría lo requiere
- d. Otros. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero necesario
- b. Reconozco tener limitaciones en ese aspecto
- c. No influye en la comprensión de las ideas
- d. Otros. Especificar: .....

9. Al comienzo del curso, ¿realiza un diagnóstico de los conocimientos previos de sus alumnos?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Me permite planificar actividades acordes a los requerimientos del grupo
- b. Me ayudará al momento de diseñar los exámenes
- c. Me permite acercarme mejor a mi grupo de alumnos.
- d. Otros motivos. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero necesario
- b. Me baso en la experiencia adquirida en años anteriores
- c. No dispongo de tiempo para contemplar las necesidades del grupo
- d. Otros. Especificar: .....

10. ¿Usted orienta habitualmente a los alumnos en el proceso de aprendizaje?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Los alumnos me lo solicitan
- b. La institución me lo exige
- c. El área temática lo exige
- d. Otros. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No forma parte de mi función como tutor
- b. No lo creo necesario para los alumnos
- c. No dispongo de tiempo para guiar a cada alumno
- d. Otros. Especificar: .....

11. ¿Al recibir consultas de sus alumnos, les responde de inmediato?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Para mantener motivado al alumno
- b. Para ayudarlo en su proceso de aprendizaje
- c. Para evitar que se demore en sus estudios
- d. Otros. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No lo considero necesario
- b. No influye en el aprendizaje de los alumnos
- c. Solo respondo en los días y horarios de tutorías establecidos
- d. Otros. Especificar: .....

12. En su práctica cotidiana, ¿usted anima a los alumnos a participar?

- (1) Sí
- (2) No
- (3) A veces

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Es necesario para que los alumnos puedan aprender
- b. La institución me lo exige
- c. El área temática lo exige
- d. Otros. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No forma parte de mi función como tutor
- b. No influye en el aprendizaje de los alumnos
- c. No siempre dispongo de tiempo para fomentar la participación
- d. Otros. Especificar: .....

13. ¿Usted se ocupa de realizar una devolución de los trabajos de los alumnos indicándoles los errores cometidos?

- (1) Sí
- (2) No

En el caso de que su respuesta sea "Sí", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo, numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. Es necesario para que los alumnos puedan aprender
- b. Ellos mismos me lo exigen
- c. La institución me lo exige
- d. Otros. Especificar: .....

En el caso de que su respuesta sea "No", señale los motivos:

(Si selecciona más de un motivo numérelos según el orden de importancia, siendo el nº 1 el motivo más importante).

- a. No forma parte de mi función como tutor
- b. No lo considero importante para los alumnos
- c. No dispongo de tiempo para realizar las devoluciones
- d. Otros. Especificar: .....

14. Cuando ejerce la tutoría, ¿selecciona el/ los medio/s tecnológico/s más apropiados según el contenido que debe explicar?

- (1) Sí
- (2) No

15. Cuando ejerce la tutoría ¿selecciona los medios tecnológicos teniendo en cuenta las características del grupo?

- (1) Sí
- (2) No

16. ¿Qué otra pregunta le hubiese gustado encontrar en este cuestionario? ¿Cómo la contestaría?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡Gracias por la colaboración!





