



# INTRODUCCION A LA CALIDAD DE LA TUTORIA VIRTUAL

**Eje Temático**  
**Calidad y Gestión Docente y Tutorial en Educación a Distancia**

**Ramiro Aduviri Velasco**  
ravsirius@gmail.com

**La Paz - Bolivia**

## **Resumen**

En este artículo, se introducen algunas bases para la evaluación de calidad de la gestión docente y tutoría virtual en relación a las competencias. Por otra parte, se establecen criterios de calidad y un modelo para la evaluación de la calidad de cursos a distancia (e-learning).

Así mismo, se presenta un análisis de experiencias concretas de evaluación docente y tutorial, realizadas en un proceso de capacitación virtual, que comprenden cursos a distancia con distintas características.

## **Palabras claves**

Competencias, Cursos a distancia, E-Learning, Calidad, Tutoría virtual.

## **1. Introducción**

Considerando la Tutoría Virtual, uno de los elementos fundamentales en la educación a distancia (e-learning), se hace imprescindible modelos de evaluación de desempeño, que permitan asegurar la calidad de la Tutoría, lo que implica diseñar procesos para medir en forma objetiva el rendimiento del docente en entornos virtuales.

Para que sea operativo, se requieren que sean procesos sistémicos (realizados en forma periódica), objetivos (garantizan la objetividad de las evaluaciones), participativo (donde toda la institución participa), flexible (se elige el sistema de evaluación en función de las características de la organización).



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Por otra parte, es importante considerar que la evaluación de la calidad docente, esta articulada sobre tres fuentes alternativas: la evaluación externa (a cargo de los estudiantes), la evaluación interna (por parte del equipo docente) y los resultados académicos.

## 2. Competencias del Tutor Virtual

En la actualidad, tanto las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como las estrategias didácticas han modificado sustancialmente los procesos de enseñanza, y conceptos como "interactividad", "construcción social del conocimiento" y "aprendizaje colaborativo" toman pleno sentido en el e-learning, que además se adapta perfectamente a las exigencias de una sociedad que demanda cada vez más formación, de carácter general o especializada pero siempre de gran calidad, y que sin embargo no puede acudir a los centros de formación tradicional, ni mucho menos seguir un calendario presencial.

Por esta y muchas razones el tutor virtual debe tener ciertas competencias:

Los roles del docente, que aparecen unificados en la formación presencial, se presentan en la formación a distancia, denominada también e-learning diversificados en un equipo interdisciplinario de profesionales (docentes, investigadores, comunicadores, técnicos, entre otros). Los miembros del equipo de un programa de e-learning desempeñan diferentes tareas relativas a:

- La planificación y diseño de programas, cursos, materiales y medios.
- La creación de contenidos del curso en cuestión.
- El desarrollo de materiales adaptados a un entorno virtual de aprendizaje.
- La búsqueda de soluciones tecnológicas que permitan ajustar los materiales a los nuevos formatos digitales.
- La planificación y coordinación de las diversas acciones formativas.
- La orientación y dinamización del grupo.
- La evaluación de los aprendizajes.

El tutor virtual puede variar sus procesos en función de las tecnologías multimedia, que se considere incorporar en los productos e-learning. Se destaca la figura del tutor como profesional que asume funciones orientadoras, académicas y de facilitador.

Considerando todo lo expuesto hasta ahora, podríamos resumir las actuaciones de un buen tutor en torno a las siguientes estrategias de enseñanza:

- Planificar y organizar cuidadosamente la información y contactos con los participantes.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Explicitar los objetivos que se pretenden alcanzar con la realización del curso.
- Motivar para iniciar y mantener el interés por aprender.
- Presentar y clarificar contenidos didácticos significativos y funcionales.
- Solicitar la participación de los alumnos a través de los distintos medios disponibles en el entorno virtual de aprendizaje.
- Estimular el aprendizaje activo e interactivo.
- Incentivar la autoformación, integrando apoyos motivadores al aprendizaje para el logro de altas metas.
- Potenciar el trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Facilitar el feedback personalizado como primordial fuente de refuerzo.
- Promover la transferibilidad de los aprendizajes al contexto profesional.
- Reforzar el autoconcepto y respetar la diversidad de los grupos de aprendizaje.
- Evaluar formativamente el progreso de los alumnos.

Todo este proceso requiere una serie de cualidades en el formador, que deberán considerarse seriamente en un proyecto de e-learning.

## **Competencias**

### **Competencias pedagógicas:**

- Profundizar, investigar temas
- Estructurar el conocimiento
- Diseño de tareas individualizadas para el autoaprendizaje
- Diseño de actividades de trabajo en grupo
- Formular estrategias de valoración
- Guiar, aconsejar y proporcionar feedback.

### **Competencias técnicas:**

- Utilizar adecuadamente el correo electrónico
- Saber dirigir y participar en comunicaciones asincrónicas
- Diseñar, crear y controlar las salas de chat sincrónicas
- Dominar y utilizar procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos
- Utilizar herramientas de creación de páginas web
- Usar el software con propósitos determinados.

### **Competencias organizativas:**

- Seleccionar y organizar a los estudiantes para realizar actividades grupales
- Establecer estructuras en la comunicación en línea con una determinada lógica
- Organizar a los estudiantes teniendo en cuenta sus datos geográficos
- Recopilar y archivar los trabajos de los estudiantes para su posterior valoración
- Organizar las tareas administrativas.

### **Competencias actitudinales:**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Responsable frente a la planeación, la ejecución y la evaluación del trabajo asignado.
- Consciente de la importancia del rol como formador en el contexto de construcción de nuevos espacios de la aldea global.
- Actitud de aprendizaje permanente.
- Analítico, creativo y recursivo en la solución de problemas, además actitudes inherentes al trabajo en equipo, a la convivencia y al respeto por los demás.

A todas las competencias que tenemos en el aula le tenemos que agregar aquellas que se requieren en un ambiente virtual: conocimiento, comunicación, medios tecnológicos. Nos viene bien una excelente capacitación permanente on-line para implementar nuevas estrategias y competencias en la formación.

### 3. Criterios de Calidad para cursos a distancia

En la evaluación de los cursos a distancia convergen aspectos propios de la evaluación objetiva de los materiales didácticos y aspectos propios de la evaluación contextualizada de los mismos cuando se aplican en un entorno educativo concreto. En efecto, no basta con elaborar un buen plan docente, tener un buen entorno telemático de trabajo y unos buenos materiales didácticos; la calidad de los entornos virtuales, dependerá en gran manera de la actuación de los elementos humanos (profesores, tutores...) que interactúan con los estudiantes en el marco de un determinado modelo pedagógico.

Así pues, los principales aspectos a considerar para evaluar la calidad de un curso a distancia en relación a la gestión docente y tutoría virtual son los siguientes:

<b>ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTION DOCENTE Y TUTORIA VIRTUAL</b>	
<b>Plan docente del curso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completo, con todos los elementos: objetivos, contenidos, destinatarios, actividades a realizar, recursos que se utilizarán, temporalización, evaluación...</li> <li>- Objetivos explícitos abarcando aspectos conceptuales, procedimentales y actitudinales.</li> <li>- Adecuada selección de contenidos y buena actualización.</li> <li>- Buena estructuración.</li> <li>- Riqueza y variedad de actividades y recursos.</li> </ul>
<b>Adecuación a los destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El modelo pedagógico y el plan docente consideran las características personales y circunstancias sociales de los destinatarios de la formación (capacidades, intereses, necesidades...).</li> <li>- Las características de los materiales didácticos (contenidos, lenguaje, ejemplos...) son adecuadas a los estudiantes.</li> </ul>



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

	- Las actividades están debidamente contextualizadas.
<b>Información sobre el plan docente y el desarrollo del curso.</b>	- La información de que disponen los estudiantes sobre el plan docente, orientaciones sobre el desarrollo de las asignaturas, calendarios, exámenes... resulta completa y de utilidad.
<b>Flexibilización del aprendizaje y autonomía de los estudiantes</b>	- El aprendizaje se basa en la participación activa de los estudiantes en las actividades - Sin caer en una libre autoinstrucción ni en el seguimiento estricto de las pautas de los materiales instructivos, el plan docente considera diversos itinerarios y actividades alternativas a realizar para lograr los objetivos formativos que se pretenden. - Ofrece diversas posibilidades de evaluación. - Están disponibles herramientas y servicios para que los alumnos puedan flexibilizar al máximo su estudio (tiempo, lugar, organización). - Diversas actividades y ejercicio de autoevaluación permiten a los alumnos conocer el nivel de sus aprendizajes.
<b>Aprendizaje colaborativo</b>	- Se considera la realización de actividades en grupo - Hay instrumentos que facilitan el trabajo cooperativo: espacios de disco compartidos, chat, pizarra y programas compartidos...
<b>Atractivo</b>	- Las actividades que se han de realizar pueden resultar atractivas para los estudiantes. - Los contenidos se presentan relacionados con la experiencia previa de los alumnos, procurando despertar y mantener su interés.
<b>Seguimiento del progreso de los estudiantes</b>	- Existen mecanismos organizativos que facilitan el seguimiento de los alumnos: temporalización de determinadas actividades, presentación de trabajos... - El profesorado dispone de instrumentos (técnicos y organizativos) para facilitar el seguimiento de los progresos de los estudiantes.
<b>Sistema de evaluación</b>	- El sistema de evaluación permite comprobar adecuadamente los aprendizajes de los estudiantes. - La evaluación continua (que permite una mayor guía de los estudiantes) se presenta adecuadamente atractiva para que la mayoría de los estudiantes se acojan a ella. - La evaluación considera la evaluación final sumativa y la evaluación continua (de los estudiantes que se hayan acogido a ella)
<b>La función del docente</b>	- Las funciones asignadas al profesorado (guía de los aprendizajes, determinación de los plazos de entrega de las actividades de evaluación, negociación de itinerarios con los alumnos, corrección de los trabajos...) son



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

	<p>adecuadas para realizar su labor facilitadora de los aprendizajes de los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación con los profesores de las asignaturas resulta fácil mediante los instrumentos que proporciona el sistema: correo electrónico, chat...</li> </ul>
<b>El profesorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los profesores resultan fácilmente asequibles para los estudiantes. Contestan a las dudas con rapidez.</li> <li>- Conocen bien la materia de las asignaturas que imparten.</li> <li>- Son competentes en su función didáctica (didáctica on-line), explican bien, orientan correctamente a los estudiantes, desarrollan buenas estrategias didácticas...</li> </ul>
<b>La tutoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las funciones asignadas a los tutores (orientación general sobre el curso, apoyo ante las posibles incidencias personales...) son adecuadas para realizar su labor facilitadora del seguimiento del curso a los estudiantes.</li> <li>- La comunicación con los tutores resulta fácil mediante los instrumentos que proporciona el sistema: correo electrónico, chat...</li> </ul>
<b>Los tutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los tutores son con competentes en su trabajo y se muestran asequibles a los estudiantes.</li> <li>- Se preocupan realmente por conocer a sus tutorandos y ayudarles en la planificación de los estudios y ante las posibles problemáticas que se presenten.</li> </ul>
<b>Materiales didácticos</b> (unidades didácticas, guías de estudio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completos, amigables (fáciles de manejar, agradables...), multimedia, interactivos, facilitadores de los aprendizajes.</li> <li>- Estructuración coherente de los contenidos en módulos, con la adecuada articulación entre módulos.</li> </ul>
<b>Recursos complementarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los estudiantes pueden acceder a múltiples y variados recursos complementarios para los estudios que realizan: acceso a bibliotecas y otros recursos</li> </ul>
<b>Tablón de anuncios del profesor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tablón de anuncios donde el profesor informa a todos sus alumnos de aspectos relacionados con la asignatura: orientaciones para desarrollar las actividades, fechas para la entrega de trabajos, comentarios ante dudas generales..., resulta un instrumento útil y funcional.</li> </ul>
<b>Foros sobre las asignaturas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los foros de las asignaturas, donde se hacen debates y alumnos y profesores cambian impresiones), resultan útiles para los aprendizajes que se pretenden.</li> </ul>
<b>Sistemas de comunicación entre los estudiantes</b>	<p>El sistema proporciona buenos canales de comunicación entre los estudiantes: correo electrónico, chats, foros...</p>
<b>Encuentros presenciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si se realizan encuentros presenciales durante el curso, resultan útiles para los estudiantes y los</li> </ul>



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

periódicos

profesores.

### Definición de criterios de calidad

La calidad es un concepto que puede ser entendido de muchas maneras y en especial en lo referente a la formación tiene algunos aspectos diferenciales. En e-learning hay una calidad referente a:

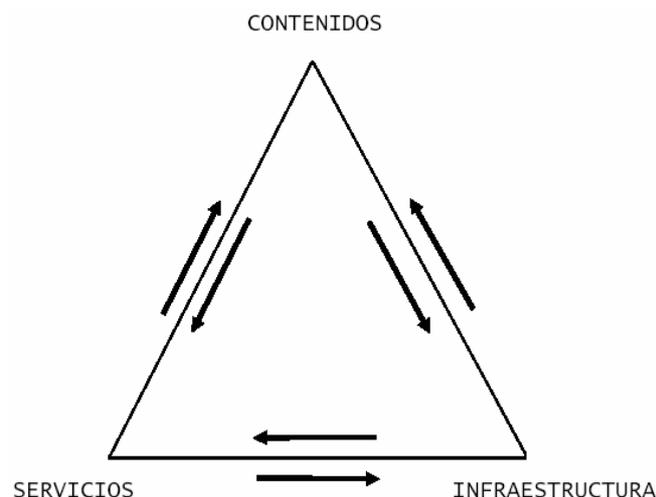
- Actividades dirigidas al diseño y desarrollo de herramientas tecnológicas, diseño de contenidos y servicios de soporte técnico, como Proveedor de e-learning o empresa desarrolladora de software o contenidos.
- Acciones formativas, que implican procedimientos como logística, coordinación, gestión de tutorías, atención telefónica, evaluación de los alumnos, emisión de certificados, etc., como Organizador de cursos.

Es por ello que cuando hablamos de implantar un sistema de calidad incidimos en varios aspectos, fruto de esta doble vertiente de empresa comercial o tecnológica y de centro de formación:

- Calidad en los **procesos**
- Calidad en **productos y servicios**
- Calidad y eficiencia **educativa**
- Calidad en la **atención personal**

El método jerárquico, plantea definir criterios de calidad desde tres dimensiones básicas:

- ✓ Producto (curso virtual)
- ✓ Prestación del servicio
- ✓ Infraestructura



Entre los aspectos relacionados con las funcionalidades de valor añadido, que se prestan para facilitar el “consumo del producto”, se tiene:

- ✓ Atención al cliente (Servicio 24x7)
- ✓ Programación del curso (Guía, tutoría virtual)
- ✓ Contenidos on-line (Disponibilidad de contenidos)
- ✓ Biblioteca digital (Servicios de biblioteca)
- ✓ e-administración (Gestión de trámites)
- ✓ Campus o Comunidad Virtual (Coexistencia de servicios)
- ✓ Evaluación final (Alumnos, profesores, Gestor)

### Modelo para la evaluación de la calidad del elearning



Es muy importante, destacar las cualidades del tutor virtual, puesto que en muchas de las veces determina el éxito o fracaso de un curso a distancia

Por la experiencia asimilada en la capacitación, se pudo establecer cualidades relevantes en la tutoría virtual, que surgen de las competencias descritas anteriormente, que varían según las características del curso, entre las que podemos destacar:



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

**Cordialidad**, es el punto de partida para crear una relación positiva a distancia. Cordialidad quiere decir que el tutor tiene la habilidad para conseguir que el alumno se sienta bien recibido, respetado y a gusto. Ella se puede demostrar de varias formas: lo que el tutor dice y escribe, cómo empieza la conversación, si llama al alumno por su nombre, el tono de su voz.

**Capacidad de aceptación**, en el sentido de mantener la comunicación con el alumno con respeto, atención y sin críticas. Pretenderá ayudar al alumno “como es”, sin pretender hacerle “a su medida” o a su “estilo”. La postura excesivamente crítica destruye la cordialidad y la cercanía y cierra el camino a nuevas comunicaciones.

**Empatía**, al ubicarse en la posición del otro, al comprender desde dentro, los sentimientos de la otra persona. En este caso, este tipo de habilidad no se adquiere sin realizar los ejercicios y experiencias de aprendizaje que el curso sugiere.

**Capacidad de escucha**, está íntimamente unida con la empatía y es imprescindible para un buen tutor. Con frecuencia las personas lo único que desean y necesitan es “ser oídas”. Algunos autores añaden dos adjetivos a la escucha: activa e inteligente. La escucha activa hace saber a la otra persona a través de su actuar y sus evidencias, que “se está escuchando”, que el alumno tiene toda nuestra atención. Inteligente quiere decir que entendemos lo que dice y lo que no se dice, que se favorece la plena comunicación del estudiante.

**Autenticidad y honradez**, acerca de lo que se puede o no hacer, acerca de los propios sentimientos. No levantar falsas expectativas en el alumno ni “exagerar” las maravillas del curso que va a realizar o está cursando. En este sentido el tutor no debe “mostrarse” como un ser superior que conoce todas las respuestas, así como también, tratar al participante como adulto con madurez y equilibrio.

Una vez definidos los criterios de calidad, se procede a la descomposición en indicadores medibles. Los criterios que se definan serán de dos tipos:

- ✓ **Criterios descomponibles (Ci)**. Representan conceptos que no son medibles directamente, y que dependen de otros criterios.
- ✓ **Criterios no descomponibles o Indicadores de calidad (Ii)**. Son criterios que representan conceptos independientes y directamente medibles.

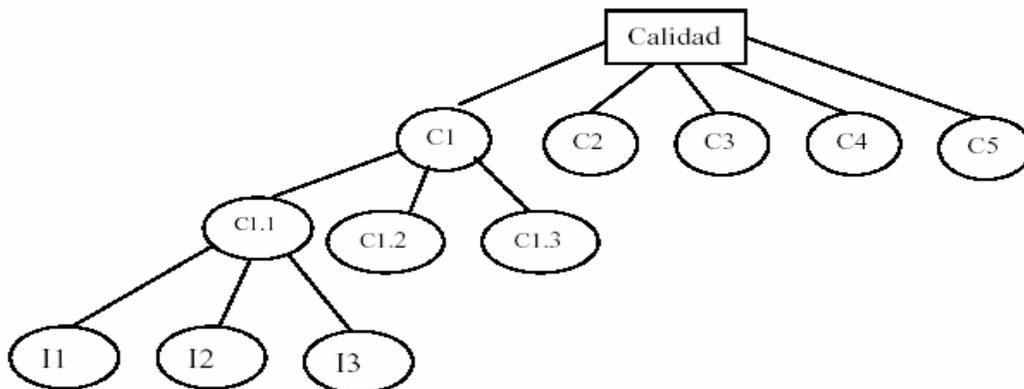
A su vez, es importante establecer las valoraciones de la calidad, que pueden ser:

### **Valoraciones parciales**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Para comparar de forma parcial distintos materiales en base a criterios individuales.
- Supone la exploración parcial del árbol, y la definición de métricas particulares para cada criterio
- En base a los indicadores u hojas del árbol de los que depende un criterio se obtenga una única valoración.
  - $C1.1=I1+I2+I3$
  - $C1=C1.1+2*C1.2-4*C1.3$



### Valoración global

- Una única medida que resume la calidad encontrada en las distintas valoraciones.
- Se debe realizar una exploración total del árbol, y la definición de una métrica que combine los valores parciales asociados al conjunto de criterios de calidad definidos
  - $Calidad=C1.1-2*C1.3+C5$

Ahora bien, siempre esta presente un grado de subjetividad en la valoración global, por lo que se recomienda efectuar una valoración entre otros pares.

### 4. Experiencia para el análisis

Se plantea el caso experimentado por el autor de este artículo, en un proceso de capacitación virtual, durante dos años en forma sostenida.

En el caso personal, se considera la siguiente experiencia académica virtual:

- Cursos Virtuales educ.ar, Ministerio Educación, Argentina, 2007-2008.  
Duración: seis semanas  
Costo: Gratuito  
Plataforma: e-ducativa  
Tutor/ra: para más de 30 participantes, con dedicación exclusiva



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Curso Formación en Tutoría Virtual, Portal Educativo de las Americas (OEA), 2007  
Duracion: tres meses  
Costo: \$US 270.00  
Plataforma: Propia  
Tutor/ra: cada 30 participantes, con dedicación exclusiva.
- Postgrado en Entornos Virtuales de Aprendizaje, Virtual Educa (OEI), 2008  
Duracion: nueve meses  
Costo: \$US 700.00  
Plataforma: e-ducativa  
Tutor/ra: cada 30 participantes, con dedicación compartida.

Una herramienta muy interesante para evaluar cualitativamente la gestión docente y la tutoría virtual en e-learning es la realización de un análisis DAFO. A continuación presentamos un ejemplo de análisis DAFO, herramienta para evaluar aspectos de calidad.

<b>Debilidades (internas)</b>	<b>Amenazas (externas)</b>
Web Site Corporativa. Inexperiencia del equipo en e-learning. Falta de comunicación interna. Falta de definición de roles y funciones. Indefinición del tipo de cliente. Falta de Capacitación E-e-learning.	Marca desconocida en el sector. Intensa competitividad en el sector. Gratuidad de cursos en la red. Falta de sensibilización y confianza de los usuarios en el servicio. Avances tecnológicos del sector.
<b>Fortalezas (internas)</b>	<b>Oportunidades (externas)</b>
Software libre (minimización de costes) Estudio del mercado. Calidad interna del Campus Virtual. Amplia gama de servicios (outsourcing) Capacidad técnica. Trabajo en equipo.	Mercado en crecimiento. Tecnología asequible. Mejora de las comunicaciones. Poca inversión inicial. Empresas más sensibilizadas con la formación.

## 5. Conclusiones

Dada la proliferación de ofertas de cursos a distancia, de distintas características, es importante establecer criterios de calidad en relación a la gestión docente y tutorial, por ser un componente fundamental en todo proyecto e-learning. La calidad de un curso a distancia, se determina muchas de las veces, por la calidad de la tutoría virtual y sus competencias, de modo que se evite, la frustración, soledad y el abandono virtual, aspecto crucial en la educación virtual.



## Referencias

Manual para la evaluación de la calidad de acciones de formación a través de e-learning, Quilitas Proyecto Prometeo, Sevilla 2006.

La calidad del e-learning en su implementación y desarrollo: investigación evaluativa y consultoría pedagógica, <http://www.usal.es/teoriaeducacion>

Criterios de calidad para los sistemas de teleformación - plantilla de evaluación, Dr. Pere Marquès Graells, <http://dewey.uab.es/PMARQUES/stfcalid.htm>

Red Virtual de Tutores, <http://tutorvirtual.utp.edu.co/comunidadtutores/>

Red de Tutores, <http://tutoreseditores.blogspot.com/2008/04/red-de-tutores.html>

Manual del Tutor virtual, Centro Zonal Sur, Red Enlaces



## **Ramiro Aduviri Velasco**

Cl. 2720712

Oruro - BOLIVIA

Tel. Res.: 2240381 Celular: 73030950

E-Mail: [ravsirius@gmail.com](mailto:ravsirius@gmail.com)

Web: <http://ravsirius.iespana.es>

Blog: <http://ravsirius.blogspot.com>

### **Perfil**

Ingeniero, con énfasis en las áreas de sistemas de información e innovación tecnológica. Claridad conceptual y habilidades para la estructuración y liderazgo de proyectos, el trabajo en equipo y el manejo de relaciones interpersonales. Dominio de Inglés e interés por la actualización profesional.

### **Estudios**

- Ingeniería Eléctrica. Universidad Técnica de Oruro, Bolivia. 1980-1986.
- Maestría Ingeniería de Sistemas, TuDelft, Holanda. 1998 – 2000.
- Diplomado en Educación Superior, UDABOL, Bolivia. 2002.

### **Experiencia Académica Virtual**

- Cursos Virtuales educ.ar, Ministerio Educación, Argentina, 2007-2008.
- Curso Formación en Tutoría Virtual, Portal Educativo de las Americas (OEA), 2007
- Postgrado en Ambientes Virtuales de Aprendizaje, Virtual Educa (OEI), 2008

### **Producción Intelectual**

- Textos en Ingeniería Eléctrica e Ingeniería de Sistemas.
- Contenidos y Multimedia para Educación Virtual.
- Webs, Blogs e implementación de Plataformas Educativas.
- Proyectos Educativos de Aplicación de Nuevas Tecnologías y E-Learning.

### **Experiencia Laboral**

- Consultor en Ingeniería Eléctrica, 1999-2001.
- Docente Presencial en Ingeniería Eléctrica e Ingeniería de Sistemas, 1999-2005.
- Docente Investigador, 2006-2008.
- Consultor E-Learning, SIRIUS 2007-2008.

### **Membresía**



---

29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

---

- IEEE, Institute of Electrical Electronics Engineers.
- IEE, , Institute of Electrical Engineers.
- ISA, Instrumentation, Systems and Automation.
- RVT, Red Virtual de Tutores, Ministerio de Educación, Colombia.