

Tutoría virtual de calidad: comunicación e interacción

Nancy Reyes

NANCY REYES: *Posdoctorado en Ciencias Administrativas (Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez), Doctorado en Ciencias Administrativas (Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez), Magíster Scientiarum en Gerencia, mención Finanzas (Universidad Bicentennial de Aragua), Licenciada en Contaduría Pública (Universidad de Carabobo). Directora de Educación a Distancia de la Universidad Bicentennial de Aragua, Directora de Ingenium: Desarrollo Virtual, miembro institucional de la AVED, miembro de la Comisión OPSU para la elaboración del Monográfico Retos, perspectivas y oportunidades de la formación docente en educación universitaria mediada por las TIC en Venezuela, miembro de la Comisión OPSU para la elaboración de la norma técnica requerimientos de infraestructura tecnológica para proyectos de educación a distancia de las instituciones de educación universitaria. Jurado de tesis y facilitadora de cursos en maestría y doctorado. Ponente en congresos nacionales e internacionales.*

Resumen

La tutoría virtual es la función que dinamiza y que prácticamente pone y mantiene en funcionamiento un sistema de educación a distancia. Sin la tutoría un sistema de educación a distancia se debilita de tal manera que incluso puede llegar hasta su extinción definitiva, de allí la necesidad de que esta se ejerza cuidadosamente y cuente con el apoyo indispensable que debe ofrecer la plataforma tecnológica que soporte los estudios bajo esta modalidad. La investigación fue de campo de tipo evaluativo con apoyo documental. Para el estudio se consideró una población de 1430 estudiantes de las carreras de Derecho, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Comunicación Social, cursantes de asignaturas durante el período lectivo 2011. Para recolectar la información se utilizó la encuesta El COLLES (Encuesta en Línea sobre Ambiente Constructivista de Aprendizaje en Línea) de Moodle. Los resultados de la investigación evidencian que el estudiante siente la presencia y apoyo constante del tutor virtual que lo guía en su aprendizaje en línea ya que: se adecua a las condiciones y circunstancias de cada estudiante, y diferencia sus estrategias de acuerdo con los temas, asignaturas o cursos. La tutoría res-

ponde sin dilación a las necesidades y dificultades del estudiante tan pronto como este la requiera. La tutoría no tiene asuetos, ella siempre debe estar a disposición. En este sentido se recomienda instituir mecanismos motivadores para los facilitadores o tutores virtuales de alto desempeño.

Palabras clave: Tutor virtual, calidad, estudiante.

Abstract

The virtual tutoring is the function that streamlines and virtually put in place and functioning a system of distance education. Without the tutoring, a system for distance education is weakened so that it can even reach its final extinction, hence the need for it to be exercised carefully and has the essential support they should provide the technology platform that supports the studies under this modality. The field research was supported evaluative documentary. For the study, it was considered a population of 1430 students majoring in Law, Business Administration, Public Accounting and Media Trainees during the school year 2011. To collect the survey information is used The COLLES (online survey Constructivist Learning Environment Online) Moodle. The research results show that the student feels the presence and continue support of the virtual tutor guiding him/her in the online learning process because it adapts to the conditions and circumstances of each student and distinguishes their strategies according to the themes, subjects or courses. Tutoring promptly responds to the needs and difficulties of the student as soon as it's needed. Tutoring does not have time off, is always available. In this regard, we recommend establishing mechanisms for motivating facilitators or tutors high performance.

Keywords: Virtual tutor, quality, student.

Introducción

La tutoría virtual consiste en la comunicación asíncrona entre facilitador virtual y estudiantes mediante plataformas virtuales, que facilitan el seguimiento de la actividad del estudiante y permiten ofrecer orientaciones académicas y personales, específicas y personalizadas. García Aretio (1998) indica que en la situación de soledad y lejanía académica en que suele encontrarse el alumno a distancia, la figura del tutor cobra su más profundo y primigenio significado por cuanto que se

hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que ostenta para él la representación vicaria de la institución.

Ambas figuras deben tener, por tanto, una amplia preparación en cuanto a las características de la modalidad para poder guiar y asesorar a los alumnos. Para Chaupart (1998), independientemente de la tecnología utilizada, el tutor (entendido también como asesor) y su forma de actuar son el factor esencial para asegurar que el entorno de aprendizaje con uso de tecnología sea favorable al estudiante. En los cursos por correspondencia, la falta de apoyo de un tutor era uno de los factores por los cuales había alta deserción. En un ambiente virtual, la calidad, la variedad y la dinámica de las interacciones, así como el entusiasmo y la consagración del tutor, además del diseño del curso, su presentación y accesibilidad, son fundamentales para retener a los estudiantes y para que estos se sientan en un ambiente de aprendizaje (Huertas, 2001).

Leflore (2000) plantea que el diseño de actividades de enseñanza en los entornos virtuales puede orientarse a la luz de varios principios de esta corriente tales como: el papel activo del estudiante en la construcción de significado, la importancia de la interacción social en el aprendizaje, la solución de problemas en contextos reales. Cada individuo posee una estructura mental única a partir de la cual construye significados interactuando con la realidad. Una clase virtual puede incluir actividades que exijan a los estudiantes crear sus propios esquemas, mapas, redes u otros organizadores gráficos. Así asumen con libertad y responsabilidad la tarea de comprender un tópico, y generan un modelo o estructura externa que refleja sus conceptualizaciones internas sobre un tema.

La interacción social proporciona interpretaciones mediadas de la experiencia. Gran parte de lo que aprendemos sobre el mundo depende de la comunicación con otras personas. El lenguaje es una herramienta fundamental para la producción de significados y la solución de problemas. En la educación virtual la interacción social puede lograrse a través de chat, correo electrónico, foros de discusión, videoconferencias. Los estudiantes contestan preguntas, resuelven problemas, y realizan actividades en forma grupal. La red es un entorno en el cual el trabajo en grupo puede alcanzar mayor relevancia. De cierta manera, lo que cada estudiante hace es publicado, y el profesor puede determinar quién participa realmente en un proyecto.

En la clase regular es común que algún estudiante contribuya poco o nada al trabajo de un grupo sin que el tutor se entere. En la red la participación de todos es más visible. Enfrentar los estudiantes a problemas del mundo real es una estrategia para lograr aprendizajes significativos. Como estos problemas presentan contextos muy variados, su abordaje requiere múltiples puntos de vista. Leflore (2000) señala

la directrices derivadas del constructivismo para enseñar a través de entornos virtuales:

- Organizar actividades que estimulen al estudiante a construir significados a partir de la información que recibe. Se le pide que construya representaciones gráficas, mapas o esquemas.
- Proponer actividades o ejercicios que permitan a los estudiantes comunicarse con otros. Orientar y controlar las discusiones e interacciones para que tengan un nivel apropiado.
- Cuando sea conveniente, permitir que los estudiantes se involucren en la solución de problemas a través de simulaciones o situaciones reales.

Sustento teórico

La dinamización de aulas virtuales

La dinamización y gestión de las aulas virtuales, donde se genera conocimiento, es fundamental en la promoción de la participación activa, y condición básica para la creación de conocimientos valiosos por parte del resto de participantes.

De acuerdo con Salmon (2000), existen cinco etapas diferenciadas en la moderación de las redes, entendiendo que cada una de ellas se puede dar en diferentes momentos en función del acceso de cada participante a la red:

1. Acceso y motivación: en esta etapa es esencial acceder a la red y poder adquirir habilidad para utilizar, desde el punto de vista técnico y funcional, todas las herramientas y recursos disponibles.
2. Socialización: los participantes se presentan y comienzan a interactuar.
3. Compartir información: comienza a producirse el intercambio de información sobre la base de los criterios establecidos por el moderador de la red. Las interacciones crecen y se genera información relevante que da pie a que otros participen.
4. Construcción de conocimiento: más allá del simple intercambio de información, los participantes empiezan a interactuar formulando y escribiendo sus ideas. Se produce, así, un diálogo fructífero, que genera nuevos y valiosos conocimientos.
5. Conclusión: aunque no se trata de una etapa esencial, ya que el conocien-

to se ha generado ya en la etapa anterior, nos ayuda a sistematizar y sintetizar los temas tratados.

El dinamizador virtual y el facilitador constituyen dos de las piezas claves del éxito de cualquier sistema dirigido a la creación y a la gestión del conocimiento en las organizaciones.

La eficiencia y eficacia del modelo [de Creación y Gestión de Conocimiento] depende, en gran medida, de la labor del moderador y del gestor del conocimiento, llegando incluso a desarrollar una total dependencia de estas figuras. Por ello, se hace necesario el desarrollo de una cultura en la que se potencie la autonomía y la autorregulación como estrategia que asegure la perdurabilidad de la calidad del proceso de creación y gestión del conocimiento. (Gairín y Rodríguez 2006, p. 315)

El tutor virtual y el dinamizador son los anfitriones, facilitadores y organizadores de la red de conocimiento creada con base en una temática de interés concreta y de acuerdo con un procedimiento de trabajo. Todo el conocimiento generado en las asignaturas virtuales es organizado y estructurado por el facilitador virtual, después de proponer debates, aportaciones finales en forma de artículos, experiencias, instrumentos, referencias, informes, proyectos entre otros, que pueden ser utilizados para hacer difusión de dicho conocimiento, o como aportes iniciales para otras redes de conocimiento o ciclos de generación de conocimientos.

El tutor o facilitador virtual, como experto que hace posible el proceso de creación y gestión del conocimiento, se encarga, entre otros aspectos, de la coordinación del proceso de aprendizaje, de la determinación y supervisión de la infraestructura necesaria para la generación de conocimiento, de la creación de una cultura de colaboración idónea. En definitiva, el tutor virtual se responsabiliza de la efectividad del proceso de creación del conocimiento en la comunidad virtual.

El tutor virtual suele ser un experto en el contenido de trabajo que se aborda, mientras que el dinamizador lo es en los procesos vinculados con la creación y funcionamiento de las redes. Si bien el primero domina el tema de trabajo, el segundo domina las herramientas base del intercambio y los procesos relacionados con su utilidad para fomentar la creación y gestión del conocimiento.

Estas dos figuras se suelen dar en marcos amplios de trabajo, donde existen variadas redes. Cada una de ellas tiene un moderador y el gestor de conocimiento es el que orienta a los moderadores en el proceso del trabajo y en la búsqueda de las mejores herramientas. Cuando hablamos de experiencias iniciales o de redes en su fase inicial, podemos pensar en que una persona realice, a la vez, las funciones de moderador de redes y de gestor de conocimiento; situación que consideramos en la presente aportación y que identificamos como el moderador de las redes.

COMPETENCIAS

<p>INSTRUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Expresarse por escrito con claridad y concisión. · Usar correctamente el idioma respetando las normas gramaticales. · Resolver problemas tecnológicos de los alumnos. · Usar: procesador de texto, correo electrónico, chat, foro, videoconferencia, Internet, plataformas, <i>software</i> en uso (licencia ICDL2). · Buscar, seleccionar, organizar y valorar información. · Plantear y solucionar problemas. · Realizar seguimiento a los alumnos. · Marcar el ritmo y el uso del tiempo. · Evaluar situaciones, otorgar calificaciones por resultados de aprendizaje. 	<p>INTERPERSONALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mantener estilo de comunicación no autoritario, motivador y amistoso. · Usar y trabajar con las emociones en línea. · Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. · Facilitar la colaboración y la participación. · Facilitar estrategias de mejora y cambio. · Usar el humor en línea. · Plantear observaciones, dudas, cuestiones. · Trabajar en equipo en espacios virtuales. · Negociar. · Reflexionar y evaluar su propio trabajo. · Promover debates con cuestiones sugerentes. · Gestionar dinámicas de grupo interactuando con todos los alumnos.
<p>SISTÉMICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Investigar, aplicar, transferir, extrapolar el conocimiento en la práctica y situaciones nuevas. · Aprender a aprender. · Organizar y planificar planes y actividades de manera realista que faciliten el aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> · Analizar las necesidades y expectativas de los participantes. · Apoyar y orientar a los alumnos. · Adaptarse a nuevas situaciones. · Trabajar autónomamente. · Diseñar y gestionar proyectos. · Generar nuevas ideas.

CONOCIMIENTOS

<ul style="list-style-type: none"> · Conocimientos, procedimientos y metodologías específicos de la especialidad. · Dominio científico, tecnológico y práctico del curso. · Perfil de egreso y plan de estudios del programa del académico cursado por los estudiantes. · Alternativas curriculares y posibilidades de especialización del programa de estudios del estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> · Conocimientos de los aspectos funcionales de las tecnologías didácticas. · Conocimiento de las líneas didácticas de los cursos. · Técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. · Teorías y didáctica del aprendizaje. · Teoría y práctica de la comunicación · Información objetiva y actualizada de las principales salidas profesionales al finalizar el programa formativo, condiciones del mercado y entorno laboral.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> · Normas y claves de la vida de la institución. · Recursos de ayuda y asesoramiento a los cuales puede acudir el estudiante. 	
---	--

ACTITUDES

<ul style="list-style-type: none"> · Motivación y resolución para ser tutor virtual. · Implicación en la calidad. · Actualización permanente en su especialidad. · Compromiso con la institución y los estudiantes. · Compromiso ético. · Confidencialidad. · Iniciativa y espíritu emprendedor. · Ofrecer y recibir críticas constructivas. · Valoración de la diversidad y multiculturalidad, delicadeza cultural. · Respeto, asertividad, diálogo, escucha. · Comprensión de las dificultades de convertirse en alumno en línea. · Sugerente para promover el debate. 	<ul style="list-style-type: none"> · Apertura y accesibilidad a los estudiantes. · Mostrar sensibilidad en las relaciones. · Responsabilidad, puntualidad. · Diálogo, escucha, empatía. · Confianza en los interlocutores. · Respeto por las ideas de los otros. · Sentido positivo ante los problemas técnicos. · Amabilidad, cortesía. · Tolerancia. · Flexibilidad. · Visión sistémica. · Disciplina. · Compromiso, entusiasmo por el aprendizaje. · Trabajar en contexto internacional.
--	---

FUENTES: Ardizzone, 2004; Cabero, 2007; ECDL, 2002; García Nieto, 2005; González, 2007; Guitert, 2007; Inacap, 2007; Irigoín, 2002; Marcelo, 2004; Miguel, 2006; Monereo, 2005; Salmon, 2000.

Tabla 1: Competencias del tutor virtual

Elementos para la tutoría virtual de calidad



Figura 1. Elementos para la tutoría virtual de calidad

A continuación se detallan cada uno de los elementos que garantizarán una tutoría virtual de calidad:

1. Disposición de menos límites

Sin barreras de espacio/tiempo/cultura: la tutoría virtual rompe la visión de que la tutoría tiene que basarse en una relación personal cara a cara. Se abre la posibilidad de romper barreras de tiempo, geografía y cultura, a diferencia de lo que sucede con los modelos tradicionales.

En esta dirección, Goldman (1997) destaca que los tutores, cada vez más, no disponen de tiempo para los encuentros presenciales, de manera que la comunicación virtual les proporciona oportunidades de comunicación y oportunidades de compartir sus experiencias con personas más jóvenes.

Romper con barreras de acceso al intercambio: O'Neil, Wagner y Gómez (1996) comentan que los programas de e-tutoría promueven intercambios formales e informales entre estudiantes de diferentes edades y trabajadores profesionales cuando la relación cara a cara sería impracticable.

Paralelamente, la tutoría virtual exige menos barreras para acceder (acceso a Internet y configuración de una cuenta de correo electrónico) y una mínima inversión en tiempo (Goldman, 1997).

Mayor intercambio de información: una cantidad más grande de información puede ser intercambiada entre el tutor y el tutorado en un espacio corto de tiempo.

2. Igualdad en el intercambio

Romper con barreras de raza/género/edad/jerarquía: según Bierena y Merriam (2002), la e-tutoría tiene el potencial para romper barreras de raza, género, geografía, edad y jerarquía que raramente se rompen en una relación tutorial tradicional. También puede romper con algunas dinámicas de poder tradicional que tienen las estructuras de relaciones de tutoría tradicional.

Menos visibilidad de etiquetas de estatus sociales: Sproull y Kriesler (1993) han sugerido que las etiquetas de estatus sociales son menos visibles en la comunicación virtual, de manera que se les da menos importancia en el intercambio. Además, el hecho de que la tecnología implique un conocimiento impersonal puede proporcionar un acceso más fácil y posiblemente, mayor comunicación que en un encuentro cara a cara.

3. Retos de la e-tutoría

Acceso a las TIC: La participación en programas de e-tutoría exige tener acceso a ordenador y a Internet, como también tener habilidades en relación con su uso.

Cada vez más existen facilidades para disponer de este acceso (como por ejemplo, en las bibliotecas públicas, universidades, escuelas), pero algunas personas pueden tener dificultades para tener o mantener estos equipos.

Confianza en la relación tutorial: la confianza en la relación virtual de tutoría puede ser difícil de establecer cuando los participantes no se han conocido en persona anteriormente.

Desarrollar los niveles de confianza que sostienen en la relación de tutoría exige tiempo y trabajo.

Frecuencia en la comunicación: los errores en la comunicación pueden suceder de manera elevada en la e-tutoría, especialmente si los participantes tienen úni-

camente una relación virtual con un débil compromiso. La e-tutoría puede no ser un proceso oportuno si una o las dos partes no son conscientes de responder rápidamente para informar u orientar.

Responsabilidad en la comunicación: estas relaciones también pueden ser caracterizadas por asumir menos responsabilidad. Esto se basa en la facilidad con la que pueden empezarse y acabarse (Bierema y Merriam 2002, p. 221).

Metodología

La investigación fue de campo de tipo evaluativo con apoyo documental. Para el estudio se consideró una población 1430 estudiantes de las carreras de Derecho, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Comunicación Social, cursantes de asignaturas durante el período lectivo 2011, de donde se extrajo una muestra de 758 estudiantes.

Para recolectar la información se utilizó la encuesta El COLLES (Encuesta en Línea sobre Ambiente Constructivista de Aprendizaje en Línea) de Moodle, la cual se agregó como una actividad dentro del aula virtual correspondiente a cada asignatura y se les solicitó a los estudiantes la colaboración de responderla una vez que hubieran concluido la cursada. Esta encuesta contiene cuatro preguntas clave para determinar en qué medida los tutores facilitan a sus estudiantes la participación en el aprendizaje en línea, a saber:

- ¿El tutor me estimula a reflexionar?
- ¿El tutor me anima a participar?
- ¿El tutor ejemplifica las buenas disertaciones?
- ¿El tutor ejemplifica la auto reflexión crítica?

Las opciones de respuestas y su valor son las siguientes:

- casi nunca (1),
- rara vez (2),
- alguna vez (3),
- a menudo (4),
- casi siempre (5).

Adicionalmente hay un espacio para comentarios que también fue utilizado por los estudiantes para manifestar sus inquietudes.

Presentación de resultados



Gráfico 1: Apoyo del tutor

Los resultados obtenidos dentro de la escala Apoyo del tutor a través de la cual se pretende mostrar en qué medida los tutores facilitan a sus estudiantes la participación en el aprendizaje en línea, muestran que de la escala del 1 al 5 el resultado promedio de las cuatro preguntas es de 4,35. Esto evidencia que el estudiante siente la presencia y apoyo constante del tutor virtual que lo guía en su aprendizaje en línea.

En un ambiente virtual la calidad, la variedad y la dinámica de las interacciones, así como el entusiasmo y la consagración del tutor, además del diseño del curso, su presentación y accesibilidad, son fundamentales para retener a los estudiantes y para que estos se sientan en un ambiente de aprendizaje (Huertas, 2001).

Comentarios adicionales realizados por los estudiantes luego de responder la encuesta:

- Me parece excelente el Aula Virtual de la universidad y deberían seguir uniendo esfuerzos para continuar el trabajo que realizan en este espacio de manera exitosa. ¡Suerte!
- Excelente herramienta pedagógica para aquellos alumnos que no pueden estar en el aula.
- Este curso en línea me parece una excelente herramienta, ya que muchos estudiantes realizamos otras actividades laborales, por lo tanto aprovechar nuestro tiempo es indispensable y este curso ayuda mucho a quienes trabajamos y estudiamos. Excelente... y felicito a la profesora siempre dispuesta a aclarar dudas.
- ¡Es un buen método de enseñanza!, sobre todo para aquellos que como yo no tenemos tiempo para asistir a la universidad para ver estas clases y podemos establecer horario en nuestras casas para realizar las actividades online.
- Me gusta la didáctica de este aprendizaje, el problema es que uno depende del servicio de Internet y a veces es un problema para la conexión, no por la plataforma del aula virtual sino por el servicio que presta el proveedor.
- Excelente la cátedra y la disposición de la tutora para ayudar y estar pendiente en la aclaratoria de cualquier punto de duda. Excelente también poder hacer este curso *on line* ya que se pueden llevar a cabo otras actividades conjuntas como: trabajo, otras materias en paralelo. Satisfecho. ¡Buen día!
- Me gusta esta materia *on line*, ya que me brinda la oportunidad de realizar mis evaluaciones desde cualquier lugar cumpliendo con mis obligaciones de trabajo y de la universidad.
- El curso en su totalidad me pareció muy completo. Bien estructurado y las indicaciones fáciles de entender.
- Bueno lo que puedo comentar es que la experiencia de cursar esta materia por la vía virtual me parece más cómoda y buena. De mi parte no tengo la presión de la presencia del profesor y pienso que son más conscientes que presencialmente. Saludos.
- Todas las unidades me parecieron bastante interesantes, así como el

material o *links* que los soporta. En cuanto al tiempo me parece que se revise solo en algunas actividades, ya que en mi opinión es muy corto para analizar primero el contenido, por lo menos. El papel de la tutora se ajusta al tiempo y a cada actividad, mediante mensajes y aclarando las dudas que van surgiendo. En general me pareció un curso completo.

- Fue muy interesante participar de esta forma de aprendizaje. Espero que se implemente en la gran parte de las materias que vemos según la carrera, aquellas que no necesiten la presencia del estudiante a juro, o las que prefiriéramos no ver en el salón por lo poco complejo del contenido.
- Felicito al personal por el desarrollo de la materia, a mi tutora por ser excelente... Gracias.
- Me pareció muy interesante el curso ya que se puede decir que hubo mucha interacción con la facilitadora, sentí que las clases eran personalizadas y sus comentarios en la evaluaciones siempre fueron positivos y nos llevaban a seguir adelante y a superarnos cada día. Se manejaron los temas de manera clara y precisa con ejemplos claros, oportunos y al día. Espero sean abiertas más cátedras con la misma calidad de esta.

A manera de conclusión

Los resultados de la investigación de campo y documental evidencian que el estudiante siente la presencia y apoyo constante del tutor virtual porque:

- a. se adapta a las condiciones y circunstancias de cada estudiante, diferencia sus estrategias según temas, asignaturas o cursos;
- b. la tutoría responde sin dilación a las necesidades y dificultades del estudiante tan pronto como este la requiera;
- c. la tutoría no tiene asuetos; se encuentra siempre a disposición durante el proceso de aprendizaje;
- d. utiliza recursos para despertar en el estudiante interés permanente por el estudio, la dedicación, la reflexión autocrítica y para que solicite la tutoría misma porque la reconoce útil;
- e. la tutoría, y por ende sus estrategias y recursos, responden coherentemente a las necesidades que plantean los estudiantes;

f. se utiliza la filosofía, los principios, las técnicas y recursos de tipo educativo que tiene a su disposición la andragogía;

g. tiene en cuenta la calidad de persona del estudiante, sus valores, sus sentimientos, sus cualidades y también sus limitantes. La tutoría debe también ser equitativa y justa y esto habla del respeto. La equidad la entendemos en el sentido de que el tutor no puede tener preferencias en los estudiantes por ningún motivo, y la justicia, en el sentido de otorgar a cada quien lo que le pertenece o se merece.

Recomendaciones

Instituir mecanismos motivadores para los facilitadores o tutores virtuales de alto desempeño que posibiliten armonizar un equipo de trabajo para que, junto con otras dependencias, inicien una incursión hacia la utilización de recursos tecnológicos con elementos pedagógicos asociados a la plataforma tecnológica que les permita continuar creando oportunidades de formación flexible y de calidad, así como incorporar otros docentes a esta modalidad de estudio.

Bibliografía

- ARDIZZONE, P. y P. RIVOLTELLA. (2004) *Didáctica para e-learning. Métodos e instrumentos para la innovación de la enseñanza universitaria*, Málaga, Ediciones Aljibe.
- BIEREMA, L. y S. MERRIAM (2002): “*E-mentoring: Using Computer Mediated Communication to Enhance the Mentoring Process Innovative Higher Education*”, Vol. 26, No. 3.
- CABERO, J. (2007) *Nuevas metodologías aplicadas a la educación*, Madrid, McGraw-Hill.
- CHAUPART, J. M. (1998) “El tutor, el estudiante y su nuevo rol”, en *Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educación a distancia. Textos del VI Encuentro Internacional de Educación a Distancia*, México, Universidad de Guadalajara.
- ECDL (2002) *Acreditación europea de manejo de ordenador. Syllabus versión 4.0*, Irlanda, The European Computer Driving Licence.

- GAIRÍN, J. y D. RODRÍGUEZ (2006) “La gestión del conocimiento en Red”, en A. Alvarado y A. Rodríguez, *La formación sin distancia*, Madrid, Servicio Público de Empleo Estatal.
- GARCÍA ARETIO, L. (1998) *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*, Madrid, Ariel Educación.
- GARCÍA NIETO, N. (Dir.) (2005) *Programa de Formación del Profesorado universitario para la realización de la Función Tutorial dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior (E.E.E.S.)*. Disponible: http://campus.usal.es/~ofeees/ESTUDIOS_INFORMES_GRALES/EA2005-0027%5B1%5D.pdf (consultado 16/10/2012).
- GONZÁLEZ, J. y R. WAGENAAR.(2007) *Tuning Educational Structures in Europe*, España, Sócrates-Tempus.
- GOLDMAN, M. (1997): *Perspectives on telementoring and mentor center. Nacional School Network Telementoring and Mentor Center*. Disponible: http://web.archive.org/web/20030621034033/http://nsn.bbn.com/telememor_wrkshp/goldman.html (consultado 16/10/2012).
- GUITERT, M.; T. ROMEO y M. PÉREZ-MATEO (2007): “Competencias TIC y trabajo en equipo en entornos virtuales”, *Revista Universitaria de la Sociedad y el Conocimiento (RUSC)*, vol. 4 N° 1, p. 1-12.
- HUERTAS, J. (2001) *Motivación. Querer aprender*, Buenos Aires, Aike Motivación.
- INACAP (2007): *Procedimiento: Procedimiento plataforma ambiente. Aprendizaje docentes*, Santiago de Chile, Inacap Sede Virtual.
- IRIGOIN, M, P. TARNAPOL, D. FAULKNER y G. COE (edit.) (2002) *Mapa de competencias de la comunicación para el desarrollo y el cambio social: conocimientos, habilidades y actitudes en acción*, Bellagio, The CHANGE Project/ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.
- MARCELO, C. (2004) *Estudio sobre competencias profesionales para e-learning*, Andalucía, Consejería de Empleo, Dirección General de Formación para el Empleo, Junta de Andalucía.
- MIGUEL, M. (Coord.) (2006) *Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias. Orientaciones para el profesorado universitario ante el espacio europeo de educación superior*, Madrid, Alianza Editorial.

- MONEREO, C. (Coord.) (2005) *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*, Barcelona, Editorial Graó.
- LEFLORE, D. (2000): “Theory supporting design guidelines for web-based instruction”, en B. Abbey (Ed.), *Instructional and Cognitive Impacts of Web-Based Education*, Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- O’NEILL, D. K, R. Wagner y L. M. Gómez (1996) “Online mentors: Experimenting in science class”, *Educational Leadership*, 54, (3), 39–42.
- SALMON, G. (2004) *E-actividades. Factor clave para una formación en línea activa*, Barcelona, Editorial UOC.
- SALMON, G. (2000) *E-moderating: The key to teaching and learning online*, Londres, Kogan Page.
- SPROUL, L. y S. KIESLER. (1993) *Connections: New ways of working in networked organizations*. Cambridge, MIT Press.