

SALAS VIRTUALES DE TUTORÍA: UNA HERRAMIENTA INNOVADORA PARA EL DESARROLLO DE LA ACCIÓN TUTORIAL EN LA UEM

López Martín, Inmaculada¹; Arana del Valle, Jose M²; Blanco Fernández, Ascensión³; Burgos Postigo, Silvia⁴; Gazapo Andrade, Bienvenido⁵; Lado Touriño, M^a Isabel⁶; Martínez Pascual, Beatriz⁷; Molina García, M^a José⁸

Universidad Europea de Madrid

c/ Tajo, s/n. Villaviciosa de Odón, 28670 Madrid. <http://www.uem.es>

¹Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo.

inmaculada.lopez@uem.es

²Dpto.: Tecnología de la Edificación.

Escuela de Arquitectura

josemaria.dearana@uem.es

³Dpto.: Especialidades Médicas, Psicología y Pedagogía.

Facultad de Ciencias Biomédicas.

ascension.blanco@uem.es

⁴Dpto.: Fundamentos del Deporte

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.

silvia.burgos@uem.es

⁵Dpto.: Periodismo y Comunicación Intercultural.

Facultad Artes y Comunicación.

bienvenido.gazapo@uem.es

⁶Dpto.: Electromecánica y Materiales

Escuela Politécnica

misabel.lado@uem.es

⁷Dpto.: Fisioterapia

Facultad de Ciencias de la Salud

beatriz.martinez@uem.es

⁸Dpto.: Derecho

Facultad de Ciencias Sociales

mariajose.molina@uem.es

Resumen: *La incorporación de la plataforma virtual en la UEM y la creación de espacios virtuales de interacción, ofrece soporte a las líneas del PAT. Objetivos: Describir contenidos y utilidades de las Salas Virtuales de tutoría para el profesorado durante el curso 2010/11, aportar valor al trabajo del tutor e identificar “buenas prácticas” de acción tutorial. Se han aplicado hojas de check-list en muestra de treinta tutores de Facultades/Escuelas. Resultados: Consideración de utilidad en 10 de 12 elementos evaluados, promedio de 18,9 de respuestas positivas en más del 50% de los tutores. Aspectos valorados con menor utilidad en usos del foro (17/30 y 11/30). Todos*

los aspectos valorados se consideran mejorables, destacan: “registro de tutorías grupales” (9/30), “localización de procedimientos de acción tutorial” (8/30) e “información sobre tutores de inglés” (9/30). Las propuestas de mejora identificadas se organizan en seis categorías: orden de contenidos, utilización del foro, utilidad de los procedimientos, información sobre seguimiento en perfiles de estudiantes, recursos del tutor, sistema de registro. Conclusiones: Las respuestas de los tutores nos orienta hacia medidas que mejoren la estructura, la oferta y claridad de contenidos, conduzcan a mayor utilización de recursos y menor inversión de tiempo en registros de actividad tutorial.

Palabras clave: Plan de Acción Tutorial, Tutoría Universitaria, TICs, Plataforma Virtual, Sala Virtual de Tutoría

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La acción tutorial no es una actividad nueva en la Universidad, pero hoy, asume caracteres innovadores en el Espacio Europeo de Educación Superior

La acción tutorial en la Universidad no constituye ningún descubrimiento como práctica pedagógica, pues ha sido determinante en el desarrollo histórico de ésta desde sus orígenes. Al menos esto es lo que podemos deducir de la definición que Alfonso X el Sabio dio de ella: “ayuntamiento de maestros et de escolares, que es fecho en algunt lugar con voluntad e con entendimiento de aprehender los distintos saberes” (Partida II. Título XXXI). Sin embargo, el momento actual ofrece una nueva oportunidad para recrear esta metodología, pues el acceso masivo de estudiantes a la educación plantea nuevas dificultades, entre otras la del contacto personal entre el estudiante y el profesor, lo que constituye una llamada urgente al perfeccionamiento de la acción tutorial.

Quizá sea debido a esto por lo que el Estatuto del Estudiante (R.D. 1791/2010) exige prestar atención al alumno concreto, pues dedica al tema de la tutoría dos capítulos. En el II, los artículos 8, 9 y 10 (apartados e, e y b, respectivamente), para enunciar los derechos específicos de los estudiantes, y el V completo, titulado precisamente “De las Tutorías” (artículos 19 al 22 inclusive), clasificándolas en tres tipos: las de titulación, las de materia y las de estudiantes con discapacidad.

Pero ¿qué debemos entender por Acción Tutorial aquí y ahora? Si bien es cierto que la acción tutorial mantiene los rasgos permanentes de “proceso que se genera entre profesor y estudiante (...) que tiene por finalidad construir una relación de apoyo en la que el primero ayuda al segundo a diseñar el logro de sus objetivos académicos, personales y profesionales” (Álvarez Pérez, 2002). En la actualidad, ofrece una doble originalidad, de fondo y de forma. De fondo, porque la maduración del alumnos atiende no sólo a sus conocimientos abstractos sino a las competencias, esa “combinación interrelacionada de prerrequisitos mentales y disposiciones cognitivas, habilidades prácticas, conocimiento (...), motivaciones, valores y emociones” (Rychen, D.S. 2002), algo tan complejo que requiere una atención personalizada a la totalidad del estudiante. Y de forma, porque la acción tutorial deberá gestionarse a través de las TICs, que pueden convertirse en una herramienta eficaz al servicio de la formación.

1.2. El plan de acción tutorial (PAT) de la Universidad Europea de Madrid (UEM)

El PAT de la UEM organiza y articula todas aquellas acciones relacionadas con la actividad tutorial de los profesores y establece la coordinación de estas con otras actividades universitarias. Pretende apoyar a las Facultades y Escuelas en la orientación y el seguimiento personal de sus estudiantes y clarificar la importancia de la actividad tutorial en el nuevo entorno educativo y profesional. Para cumplir con este conjunto de finalidades, establece unos objetivos e indicadores que permitan la medición y la evaluación, así como establecer acciones de mejora.

Una característica que ha definido la orientación del PAT de la Universidad Europea durante el curso 2010/11 es el establecimiento de líneas de actuación a la vez comunes y flexibles, de forma que puedan adaptarse a cada Facultad o Escuela y a la diversidad de perfiles de estudiantes y diferentes modalidades de estudio. Esta realidad implica una inversión de esfuerzos, tanto en la formación del profesorado como especialmente en aspectos de coordinación.

1.3. Las TICs optimizan y potencian el PAT

En este nuevo rumbo que toma la Universidad, las TICs ofrecen una función muy relevante en la Educación superior. Hace más de una década, Adell predijo que la digitalización de la información cambiaría los hábitos y costumbres del ser humano en relación al conocimiento y la comunicación (Adell, J. 2007), porque las nuevas tecnologías han desmaterializado y globalizado la información. Desde el punto de vista educativo, el constructivismo social enfatiza el aprendizaje a través del diálogo, la discusión, en definitiva, un espacio de puesta en común e intercambio de opiniones respecto a un tema en concreto. Esto tiene estrecha relación con lo que Vygostky (1978) dice respecto al aprendizaje académico y cotidiano, que es radicalmente social y ligado a la comunicación.

En lo que a las plataformas virtuales se refiere, su incorporación en las universidades está proporcionando espacios más flexibles y continuados para la comunicación / interacción entre los diferentes actores participantes: estudiantes, profesores-tutores, coordinadores de la acción tutorial, etc. (Betegón 2009), pues minimizan los efectos derivados de determinantes administrativos, como son diferentes tiempos y ritmos de trabajo del profesorado, distintos lugares físicos de trabajo o grados de implicación del profesorado en el área de contenidos que constituyen el objeto del Espacio Virtual. En definitiva flexibiliza estructuras de la Universidad.

Las TICs están teniendo un impacto social evidente en la facilitación del trabajo colaborativo, integrado por relaciones distantes que de otro modo no sería posible, tanto en la comunidad estudiantil, como en la comunidad de profesores (Barberá, Mauri y Onrubia, 2008). La incorporación de las plataformas virtuales en las Universidades está proporcionando espacios más flexibles y continuados para la comunicación/interacción entre los diferentes actores participantes: estudiantes, profesores-tutores, coordinadores de la acción tutorial, etc. (Betegón 2009).

Son ya varias las Universidades españolas que están desarrollando nuevas tecnologías aplicadas a la acción tutorial, entre ellas la UNED (Rodrigo, Ruipérez et al., 2009) y la Universidad Rovira i Virgili (Pera, Sogues, Gisbert y Martí, 2008). La UEM, por su parte, se introdujo en este mundo de las TICs, en el curso 2007/08, asumiendo la plataforma virtual Moodle, un sistema de gestión de cursos que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea, promoviendo así una pedagogía social de colaboración, actividades y reflexión crítica.

1.4. La Sala Virtual de Tutoría en la UEM

Entre las herramientas disponibles para el desarrollo de la acción tutorial en el Campus Virtual, el PAT-UEM contempla desde el año 2008 la creación del “Curso del Tutor” para el seguimiento de los estudiantes tutelados, un espacio idóneo para proporcionar información de interés para los tutelados y establecer comunicación (cf. Plan de Acción Tutorial UEM, 2010/11).

En noviembre de 2010 se dio un paso más poniendo en marcha la Sala Virtual de Tutoría, que pretende facilitar el trabajo del Tutor, ofreciéndole documentación e información, aportándole un sistema de registro —activo desde enero 2011— que permita el seguimiento de la acción tutorial realizada durante el curso académico. Pretende también recoger las mejores prácticas desarrolladas por los profesores tutores en el ejercicio de su acción (Plan de Acción Tutorial, 2010/11).

No podemos olvidar que uno de los efectos reales de las TICs consiste precisamente en la potenciación (multiplicación y expansión) del sistema de comunicación interhumana real (García, Ferrer et al.), por esto, la Sala Virtual de Tutoría creada para cada Facultad/Escuela de la UEM, proporciona un foro de noticias común y de uso general para todos los participantes incluidos en el espacio. Los participantes (usuarios) son los profesores de cada Facultad/Escuela, y los gestores de las Salas son profesores con la función de Responsables de promover la Acción Tutorial en cada una de ellas y en la UEM.

Durante el curso 2010/11 las Salas de Tutoría se han comportado como espacios dinámicos donde se han incorporado y difundido las líneas y acciones que definen el PAT, y a la vez han ofrecido elementos para el registro y evaluación.

Nuestro propósito es analizar las Salas de Tutoría tras su creación y puesta en marcha.

Los objetivos planteados en este trabajo son:

- Describir los contenidos y utilidades de las Salas Virtuales de tutoría para el profesorado de la UEM.
- Aportar valor a la labor del profesor-tutor.
- Identificar y difundir “buenas prácticas” relacionadas con la acción tutorial.

2. METODOLOGÍA

Estudio de diseño mixto, descriptivo e interpretativo. Se analizan ítems seleccionados (ver tabla 1) y categorizados mediante *check-lists* o listas de verificación, como herramienta de recogida de datos. Adoptan dos formatos: el primero centrado en el análisis de los elementos que contienen las Salas de Tutoría, desde la percepción de los participantes, de respuesta dicotómica; el segundo formato está centrado en aspectos de funcionalidad y utilidad de la Sala, con tres posibles opciones de respuestas: sí o no (dicotómica) y “necesidad de mejora”. Ambos formatos incluyen un campo para texto libre (observaciones), en cada uno de los ítems a valorar (ver Anexo).

FORMATO 1: REVISIÓN DE CONTENIDOS	FORMATO 2: REVISIÓN DE FUNCIONALIDAD
Documento completo Plan de Acción Tutorial 2010/2011	El orden y organización de los bloques temáticos
Guía del Tutor (extracto de doc. PAT 2010/11)	El foro de noticias para potenciar asistencia a eventos formativos
Calendario organizativo de líneas y acciones en PAT curso 2010/11	El foro de noticias para informar de incorporación de documentos

FAQs respecto a la acción tutorial en la UEM	El foro de noticias para consultas o formular dudas
Procedimiento de Ausencias Prolongadas de estudiantes	Accesibilidad al procedimiento/s concretos de PAT
Procedimiento en detección de casos complejos de estudiantes	Inclusión o cambio de preguntas-respuestas que puedan resolver dudas (FAQs)
Plantilla para recomendación de solicitud de Estancia Internacional de estudiante	Utilidad de información a través de links de acceso a documentación de orientación
Base de Datos de registro de tutorías individuales	Información sobre Tutores UEM-Lab para el aprendizaje de inglés
Base de Datos de registro de tutorías grupales	Herramientas / información sobre tutorización de estudiantes con perfiles específicos
Relación de tutores de referencia para el estudio del idioma inglés	Utilidad de sistema de registro de tutorías en Base de datos
Información / Enlaces de interés para el tutor	Funcionamiento de la base de datos de tutoría grupal
Herramientas para tutores de estudiantes con discapacidad / online / internacionales (se evalúan independientemente)	Funcionamiento de la base de datos de tutoría individual

Tabla 1. Elementos evaluados mediante procedimiento de *Check-list*.

La utilización de listas de verificación ayuda a garantizar, en el contexto de auditorías, que estas se ejecuten de manera sistemática y exhaustiva y se obtenga la evidencia adecuada. Y así mismo, brindar un medio de comunicación y un lugar para registrar los datos como referencia del momento de evaluación (Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001). El proceso de diseño y validación de ambos modelos de *check-list*, *ad hoc*, se ha llevado a cabo mediante un procedimiento en varias fases (ver fig. 1).

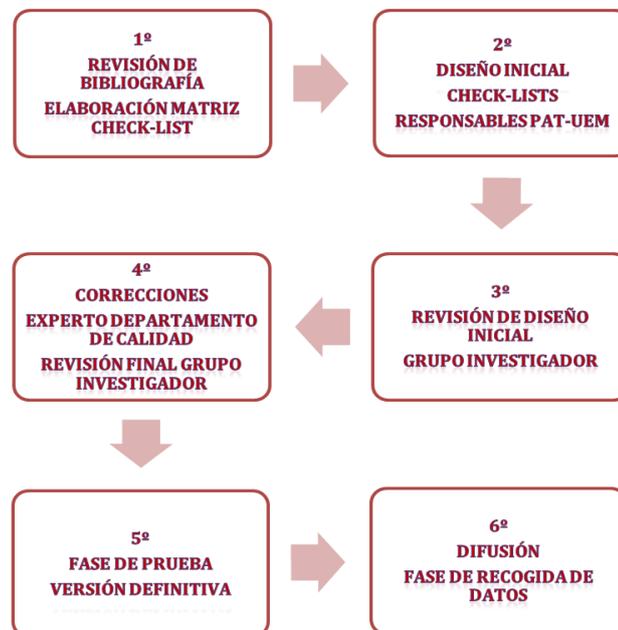


Figura 1. Procedimiento de diseño y elaboración de hojas check-list.

La muestra de participantes está formada por treinta profesores tutores pertenecientes a las diferentes Facultades/Escuelas de la UEM. Los criterios de selección observados han sido principalmente, ser conocedor de la Sala Virtual, proactividad en el uso de los recursos y herramientas para la acción tutorial y pertenecer a Departamentos diferentes dentro de la misma facultad.

Las opiniones mostradas por los participantes (observaciones) han sido analizadas, agrupadas y renombradas como temas, y a su vez en categorías o familias temáticas, durante la fase de análisis cualitativo de este estudio.

3. RESULTADOS

Los resultados globales obtenidos en cuanto a funcionalidad de los diferentes elementos presentes en la Sala Virtual, reflejan que 10 de los 12 elementos evaluados, son considerados de utilidad por parte de los tutores consultados (18,9 respuestas positivas de promedio, respecto al total de 30). Los aspectos valorados con menor utilidad son el “uso del foro para realizar consultas o dudas respecto a la acción tutorial” (17/30), “uso del foro para informar de incorporación de documentos nuevos” (11/30) y la presencia de “FAQs” (10/30). (Fig. 2)

Todos los aspectos incluidos en la hoja de verificación de funcionalidad (formato 2) se declaran como mejorables. Los más susceptibles de revisión y mejora son, según los tutores consultados, “el funcionamiento del registro de tutorías grupales” (9/30), “localización fácil de procedimientos específicos de acción tutorial” (8/30) e “información sobre tutores UEM-Lab y aprendizaje del inglés” (9/30). (Fig. 2)

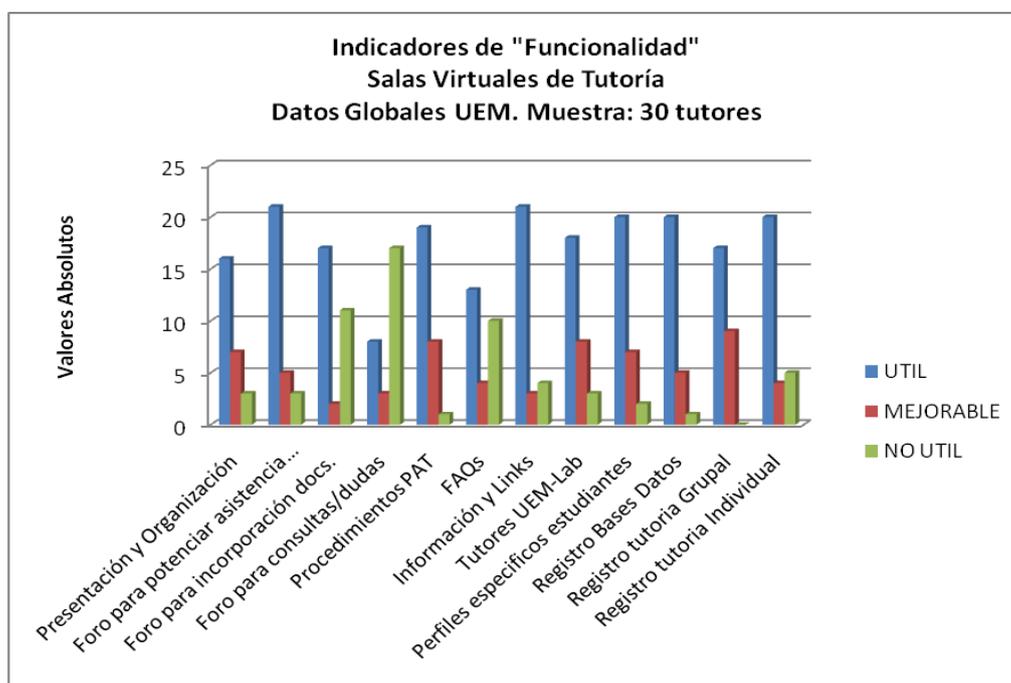


Figura 2.

Resultados Globales sobre la Funcionalidad de las Salas Virtuales de Tutoría

Todas las Salas Virtuales presentan una estructura común de contenidos, que se traduce en la oferta de las mismas herramientas, procedimientos y recursos; si bien, se ha detectado mediante el formato 1 de *check-list*, alguna diferencia que responde a las

particularidades de modalidades formativas y al perfil de los estudiantes de cada Facultad/Escuela. Los elementos “añadidos” o diferenciadores encontrados en algunas Salas Virtuales, responden a motivaciones, solicitudes y necesidades propias de la identidad de cada una de ellas, con el fin de mejorar la información y la acción del tutor (Tabla 2).

Elementos diferenciadores en "Contenidos" de las Salas Virtuales	Facultad / Escuela
Guías para los estudiantes sobre modificación de matrícula Normativa de Servicios en la UEM	Artes y Comunicación
Servicios de UEM de interés para el estudiante 2010-2011 Texto de Difusión del Plan de Acción Tutorial en las aulas 2010.2011	Ciencias de la Salud
Desarrollo de competencias transversales Guías para los estudiantes sobre modificación de matrícula	Escuela Politécnica
Protocolos de Seguimiento alumnos internacionales. Eventos y formación específica sobre Acción Tutorial a nivel nacional Actas de celebración de reuniones sobre la Acción Tutorial	Ciencias Biomédicas

Tabla 2. Elementos específicos en las Salas Virtuales de Facultades/Escuelas

Las observaciones de los tutores respecto a los elementos de las Salas Virtuales han dado lugar a cinco categorías temáticas, a las cuales se ha llegado a través del análisis de los comentarios, directamente relacionados con la respuesta “necesita mejorar” en la hoja de *check-list* de funcionalidad. (Ver Tabla 3)

CATEGORIA	DEFINICIÓN	Nº OBSERV.	TEMAS
1. Ordenación y Organización de los bloques de contenidos	<i>Disposición y distribución de los bloques temáticos que componen la Sala Virtual que permiten visualizar y localizar la información que se desea de forma efectiva y fácil.</i>	9	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de ordenar y definir bloques temáticos para visibilizar y hacer accesibles los recursos. - No existe una ordenación estándar adecuada para todos los tutores. - La Guía del Tutor y el sistema de Registro tiene prioridad. - La estructura y orden deben ser explicados a los usuarios de la sala.
2. La comunicación a través de la Sala Virtual	<i>Herramientas de comunicación e interrelación virtual que permite enviar y recibir información tanto individual como colectiva, de forma asíncrona.</i>	13	<ul style="list-style-type: none"> - Preferencia por uso e-mail. - Utilización desigual del foro. No cultura de “foro” entre profesores. - Comunicación/información unidireccional: desde nivel de gestión a nivel de tutor. - Dada su utilidad, difusión de uso. - La “sobreinformación” por foro y e-mail satura a los profesores y no “leen”.
3. Procedimientos para la Acción Tutorial	<i>Guías y modos estándar de actuar ante situaciones, necesidades y demandas detectadas por tutores y estudiantes (ausencias,</i>	6	<ul style="list-style-type: none"> - Es necesaria formación inicial para el uso de estas herramientas. - Presentan claridad, bien estructurados y presentación atractiva.

	<i>casos complejos, estancias internacionales...).</i>		-La consulta de los procedimientos y la ayuda del Responsable PAT: solución de incidencias como tutor.
4. Recursos del/para el tutor	<i>Herramientas de consulta, de contenido informativo y formativo que ayudan al tutor a desarrollar su labor de forma más eficiente. (contenidos formativos, preguntas FAQs o links de interés)</i>	19	- En general los recursos que ofrece son útiles (FAQs resuelven dudas). - Ampliar, actualizar, evitar duplicidades, fáciles de localizar en la Sala Virtual. Sin llegar a saturar. - Las FAQs es un método rápido de resolver dudas. - El trato/consulta personal con Responsables PAT es un recurso.
5. Seguimiento de estudiantes con perfiles o necesidades específicas	<i>Líneas o acciones en función del perfil o características especiales de los estudiantes, adecuados a sus necesidades y desarrollo de competencias.</i>	26	- No utilizan información sobre perfiles de estudiantes que no existen en su facultad (online) o son atendidos por otras figuras (coord. de titulación, coord. internacional). - El material disponible en la Sala sobre estancias internacionales, no aporta herramientas de seguimiento. - Aumentar información sobre inglés: nivel del estudiante, papel y actividad del tutor de inglés. -Incentivar más tutorización online.
6. Formas de Registro de las tutorías	<i>Sistema para observar, explorar, dar continuidad y evaluar diferentes parámetros que caracterizan la tutoría individual y grupal realizada.</i>	19	- Necesidad previa de explicación del procedimiento de registro. - Las Bases de Datos son un sistema fácil y cómodo, lo más valorado en la Sala Virtual. - Deseable la simplificación de la introducción de datos y campos del informe de la tutoría. - Optar por un registro en bloque en lugar de individual. - Garantizar completamente privacidad, no visibilidad de datos por resto de usuarios.

Tabla 3. Observaciones y Propuestas de mejora en Salas Virtuales de Tutoría.

4. CONCLUSIONES Y LINEAS DE FUTURO

La Sala Virtual de Tutoría apuesta por un enfoque orientado y adaptado al profesor-tutor usuario de la plataforma de la universidad, con fines de información y coordinación académica en aspectos de acción tutorial. Nos debe proporcionar una estructura de conocimiento compartido, que al final nos da la oportunidad de construir conocimiento conjunto y generar nuevas ideas, que pueden transformar procesos y mejorar resultados en la comunidad universitaria (Ortega, 2004).

Tres conclusiones:

1. Los contenidos y el grado de funcionalidad de las Salas de Tutoría, tienen un alto grado de reconocimiento por parte de los tutores, especialmente del sistema de registro en forma de Base de Datos.

2. Pero la Sala de Tutoría no alcanza el objetivo de constituir una herramienta de comunicación bidireccional.
3. Las respuestas de los tutores en cuanto a aspectos mejorables y la mayor o menor utilización de los diferentes elementos, nos orienta hacia la consideración e introducción de medidas que mejoren la estructura, la oferta y claridad de contenidos, conduzcan a una mayor utilización de los recursos y una menor inversión de tiempo en el registro de la actividad tutorial.

En cuanto a las líneas de futuro que nos planteamos respecto a los espacios virtuales para el desarrollo de la tutoría en la UEM, tras la realización de este estudio, son líneas de acción. Algunas de estas acciones son:

1. El acercamiento de actividades formativas a las Facultades/Escuelas para desarrollar habilidades en el uso de la Sala de Tutoría y más concretamente del sistema de registro.
2. La revisión y simplificación de campos de registro en las Bases de Datos, así como la revisión y solución de fallos esporádicos en la visualización de datos registrados.
3. La aportación de procedimientos de actuación en necesidades específicas de estudiantes, más completas, y más variados accesos a información y formación en la red para el tutor.
4. Consideramos importante finalmente, como apuntan los profesores, reflexionar y definir “formas” de prevenir la saturación de información que puede generar la sobreutilización del espacio virtual de Tutoría, o los envíos de e-mail, en lo que se refiere a la coordinación del Plan de Acción Tutorial en el profesorado.

La consulta realizada a profesores-tutores de la Universidad, en este marco de investigación, avala la utilidad de espacios virtuales que faciliten la coordinación de acciones de la comunidad académica, con el objetivo de construir un modelo docente colaborativo y ligado a las tecnologías de la información y comunicación.

5. BIBLIOGRAFIA

— Adell, J. (2007). *Internet en el aula: las WebQuest*. In J. Cabero & J. Barroso (Eds.), (pp. 211-225). Granada: Editorial Octaedro Andalucía

— Barberá, E. Mauri, T. Onrubia, J. (Coords.) (2008). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC. Pautas e instrumentos de análisis*. Graó, Barcelona.

— Betegón L., Fossas M., Martínez E., Ramos M.M. (2009). *La tutoría en el RCU "Escorial-María Cristina": una experiencia en la licenciatura de Administración y Dirección de Empresas. Anuario jurídico y económico escurialense*, ISSN 1133-3677, Nº. 42, 2009, págs. 225-244 (Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=2916273>).

— Cukierman, U. Rozenhauz, J. Santángelo, H. (2009). *Tecnología educativa. Recurso, modelos y metodologías*. Pearson, Buenos Aires.

— Deleuze, G. (1968). *Diferencia y répétition*. PUF, París.

- García, J. Ferrer, F. Mompó, R. Naya L.M. (2009). *Espacios virtuales universitarios*. Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Disponible en: <http://www.usal.es/~teoriaeducacion/DEFAULT.htm>(1de 15)26/02/2009 9:50:54
- ISO 9001: la función y el valor de la lista de verificación para la auditoría. Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001. Organización Internacional de Normalización & Foro Internacional de Acreditación. 14 de octubre, 2004
- Martínez, F. Prendes, M.P. (2004). *Nuevas Tecnologías y Educación*. Pearson, Madrid.
- Ministerio de Educación. *Estatuto del Estudiante Universitario*. Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre. BOE Núm. 318 Viernes 31 de diciembre de 2010
- Montserrat Pera, M., Legarreta Borao, J. “Espacio Virtual para la e-Tutoría de Tutoría en la Universitat Rovira i Virgili, Desarrollo e integración en Moodle de un espacio para facilitar la gestión y desarrollo del apoyo y orientación del estudiante por parte del tutor/a académico” (Comunicación). *Eduotec moodlemoot 08. Las TIC, puente entre culturas: iberoamérica y europabarcelona*. Barcelona, 2008.
- Ortega, S. (2004). *Multimedia, hipermedia y aprendizaje. Construcción de espacios interactivos*. Estudios de la Facultad de Comunicación. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- Rodrigo, C. Ruiperez, A. Martínez, D. Fernández, A. Vega, J. Hacia una Red Nacional de Servicios de Formación, Información y Comunicación en la UNED. *Boletín de RedIRIS*, nº 85-86, marzo 2009 (Disponible en: <http://www.rediris.es/rediris/boletin/85-86/ponencia9.pdf>)
- Rubia, M., Marbán, J.M. (2006): El papel de las nuevas tecnologías en el desarrollo de proyectos piloto de innovación docente. *Revista Latinoamericana de Tecnología educativa*, 5 (2), pp. 301-308. (Ref. Innovación docente y uso de las TIDC en la enseñanza universitaria, Salinas, J. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2004).
- Sobrado, L. (2008): Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22 (1), pp. 89-107.
- UNE-EN ISO 9000: sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2005) (2005). Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Universidad Europea de Madrid. *Plan de Acción Tutorial 2010/2011* (Documento Interno). Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo. Madrid.
- Vygotsky, L.S. (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Crítica, Barcelona. 2000. Disponible en: <http://constructivismos.blogspot.com/> (teoría del constructivismo social, Lev Vygostky (1978) REVISADO

ANEXO. FORMATOS DE CHECK-LIST

<p>• Nombre Sala: - Revisor (titulación):</p>		<p>FORMATO 1: CONTENIDOS DE SALAS VIRTUALES DE TUTORIA</p>		 <p>Universidad Europea de Madrid LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p>
Elementos de Revisión	Si	No	Observaciones	
Plan de Acción Tutorial 2010/2011				
Calendario actividades en PAT curso 2010/11				
Preguntas más frecuentes (FAQs) respecto a la acción tutorial en la UEM				
Procedimiento de Ausencias Prolongadas de estudiantes				
Procedimiento en detección de casos complejos de estudiantes				
Plantilla para recomendación de solicitud de Estancia Internacional de estudiante				
Base de Datos de registro de tutorías individuales				
Base de Datos de registro de tutorías grupales				
Relación de tutores UEM-Lab				
Información / Recursos / Enlaces de interés para el tutor				
Herramientas para tutores de estudiantes con discapacidad				
Herramientas para tutores de estudiantes online				
Información sobre seguimiento de estudiantes internacionales				
(Escribir elemento de la Sala que no está incluido en la lista)				
(Escribir elemento de la Sala que no está incluido en la lista)				

<p>• Nombre Sala:</p> <p>-Revisor (titulación):</p>	<p>FORMATO 2: FUNCIONALIDAD / UTILIDAD DE SALAS VIRTUALES DE TUTORIA</p>			 <p>Universidad Europea de Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>
<p>Elementos de Revisión</p>	<p>Si</p>	<p>Sí, pero necesita Mejorar</p>	<p>No</p>	<p>Observaciones</p>
<p>¿El orden de los bloques temáticos en tu Sala de Tutoría, desde tu punto de vista, es adecuado para los tutores?</p>				
<p>¿El foro de noticias se ha utilizado para potenciar asistencia a eventos formativos sobre la acción tutorial?</p>				
<p>¿El foro de noticias se ha utilizado para informar de incorporación de documentos a la Sala Virtual?</p>				
<p>¿El foro de noticias es utilizado por los tutores para hacer consultas o formular dudas?</p>				
<p>¿Encuentras con facilidad el procedimiento/s concreto de Plan de Acción Tutorial, que necesitas consultar?</p>				
<p>¿Crees que deben incluirse o cambiarse preguntas-respuestas que puedan resolver dudas (FAQs) en los profesores de reciente incorporación?</p>				
<p>¿Es útil la información sobre links de acceso a documentación de orientación al estudio?</p>				
<p>¿Las herramientas e información sobre Tutores UEM-Lab para el aprendizaje de inglés de los estudiantes son adecuada/suficiente?</p>				
<p>¿Las herramientas e información sobre la tutorización de estudiantes con perfiles específicos te parece adecuada/suficiente?</p>				
<p>¿Te parece útil el sistema de registro de tutorías mediante grabación en bases de datos?</p>				
<p>¿Consideras que el funcionamiento de la base de datos de tutoría grupal es óptimo?</p>				
<p>¿Consideras que el funcionamiento de la base de datos de tutoría individual es óptimo?</p>				
<p>Otros elemento de funcionalidad en tu Sala:</p>				