
**MONITOREO PEDAGÓGICO DE CURSOS EN LÍNEA, UNA PRÁCTICA PARA
PROMOVER LA CALIDAD EN LA UNED**

**PEDAGOGICAL MONITORING OF ONLINE COURSES, A PRACTICE TO PROMOTE
QUALITY IN THE UNED**

Francisco Mora-Vicarioli¹

fmora@uned.ac.cr

Alejandra Castro-Granados²

alcastro@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen 8, Número 2

30 de noviembre de 2017

pp. 220 - 242

Recibido: 8 de octubre de 2017

Aprobado: 11 de noviembre de 2017

¹ Máster en Tecnología Educativa. Productor Académico del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) de la UNED. Correo electrónico: fmora@uned.ac.cr

² Máster en Tecnología e Informática Educativa. Diseñadora Gráfica del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) de la UNED. Correo electrónico: alcastro@uned.ac.cr

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica es una institución de educación superior que, actualmente hace uso intensivo de algunos medios tecnológicos, en particular, las plataformas de aprendizaje en línea. La implementación de dicha herramienta amerita la creación de mecanismos que promuevan y eleven la calidad de los cursos en línea, prestando atención a criterios específicos previamente definidos. Una estrategia importante para velar por el cumplimiento de dichos criterios es el monitoreo o supervisión pedagógica de los cursos en línea, en el que se realiza una revisión del cumplimiento del profesorado en cuanto a la estructura, la mediación y la atención de espacios de comunicación tendientes a brindar la realimentación necesaria para la mejora continua. En este artículo, se presentan los resultados de una investigación de carácter cualitativo, cuya unidad de análisis son todos aquellos tutores que han formado parte del proceso de monitoreo pedagógico, así como los ejecutores de dicha actividad; en donde, la información fue recolectada por medio de un cuestionario en línea. En ella se busca analizar la relevancia que tiene el monitoreo para las instancias de la universidad y los beneficios que puede aportar a la mejora de los cursos en línea, como parte de la experiencia desarrollada en la UNED. Afortunadamente, en la totalidad de las respuestas recibidas se consideró de alto valor dicha actividad, al posibilitar el mejoramiento continuo, y ofrecer un mejor proceso de aprendizaje a los estudiantes, por lo cual, se contempla que la práctica del monitoreo puede resultar un referente para aquellas instituciones que utilizan la modalidad virtual y desean mejorar la supervisión académica en dichos entornos, así como la realimentación que se le puede brindar al docente en su quehacer.

Palabras clave: Educación a distancia; cursos en línea; monitoreo; tutor virtual; virtualidad.

Abstract

The State Distance University (UNED) of Costa Rica is a higher education institution that currently makes intensive use of some technological means, in particular, online learning platforms. The implementation of this tool merits the creation of mechanisms that promote and raise the quality of online courses, paying attention to previously defined specific criteria. An important strategy to ensure compliance with these criteria is the monitoring or pedagogical supervision of the online courses, in which a review of the teachers' compliance with regard to the structure, mediation and attention of tending communication spaces is carried out. to provide the necessary feedback for continuous improvement. In this article, we present the

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

results of a qualitative research, whose unit of analysis are all those tutors that have been part of the pedagogical monitoring process, as well as the executors of said activity; where, the information was collected through an online questionnaire. It seeks to analyze the relevance of monitoring for the instances of the university and the benefits it can bring to the improvement of online courses, as part of the experience developed in the UNED. Fortunately, in the totality of the responses received, this activity was considered of high value, by enabling continuous improvement, and offering a better learning process to the students, for which reason, it is contemplated that the practice of monitoring can be a reference for those institutions that use the virtual modality and wish to improve academic supervision in these environments, as well as the feedback that can be given to the teacher in his work.

Keywords: Distance education; online courses; monitoring; virtual tutor; virtuality.

1. Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica es una institución de educación superior con más de 40 años de trayectoria, la cual se ha convertido, en la última década, en referente del uso de los entornos virtuales de aprendizaje como parte de la evolución en el modelo educativo tradicional a distancia y en respuesta a las necesidades de la población meta que, según las estadísticas de matrícula elaboradas por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) en el año 2016, ronda los 24 mil estudiantes por cuatrimestre.

El gran crecimiento de los entornos virtuales de aprendizaje, que de acuerdo al Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), en el 2016 superó los 1800 cursos³ con apoyo virtual, por año, hace que sea primordial el generar estrategias para propiciar la calidad de los mismos, en lo que se refiere a que tengan los requerimientos mínimos y la mejor atención para el

³ En el ámbito de la UNED de Costa Rica, se hace una diferenciación entre curso y asignatura, pues esta última se refiere a aquellos que se circunscriben en un programa o carrera, mientras que el curso resulta para ofertas de formación no formales de acceso más abierto, se hace la aclaración para la comprensión de un público más amplio que puede hacer lectura de esta publicación.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

estudiantado. Esto solo puede ser conseguido con el compromiso de mejora continua por parte del profesorado, por medio de capacitaciones y, de una adecuada gestión y supervisión sobre la labor que ejerce.

Tal como apunta Ramírez y Rama (2014), “es importante destacar que, en la educación a distancia, la tecnología no garantiza por sí sola la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Es indispensable contar con modelos educativos que contribuyan a la formación integral de sus participantes” (p. 175).

Es por ello, que se debe considerar el vínculo que existe entre el tema del monitoreo con el uso masificado de los cursos en línea; por ejemplo, diferentes autores como Mejía y López (2016) han trabajado en modelos de calidad; además, Hernández (2016) orienta que los estándares deben ser definidos y contextualizados para cada institución acorde a sus necesidades. Esto se une con el planteamiento de Zapata (2015) al destacar que la virtualidad propicia entornos sociales por la interacción que aporta, por medio de los espacios que se propongan para tal fin, así como la mediación docente, aspectos que siempre deben ser revisados a nivel institucional, con el propósito de sacar el mayor provecho a dicha modalidad.

2. Educación a distancia

La educación a distancia, “surge como un modelo de educación inclusiva, que da oportunidades a personas que por su condición social, laboral o familiar no tienen las mismas oportunidades para estudiar en modelo de educación presencial” (Ramírez y Rama, 2014, p. 175). Es así como, a través de la implementación de diversos medios y recursos educativos es posible llegar a quienes buscan superarse a pesar de sus condiciones, y que de otra manera no hubiera sido realizable.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Hoy en día, con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el modelo a distancia ha debido transformarse para buscar integrar herramientas y materiales educativos digitales que dinamicen los procesos de aprendizaje sin dejar de lado su propósito, estar al servicio de la sociedad. Al respecto, Domínguez y Rodríguez (2013), destacan que:

Las tendencias en la educación se orientan hacia la integración de las modalidades de estudio que faciliten el diseño de las asignaturas con estrategias de modalidades presencial, distancia y virtual, a fin de que el estudiante sea protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje de calidad con la diversidad de medios. Esta integración de las modalidades ha de ser expresión no solo del uso intensivo de la TIC, sino el cambio de paradigma, de una cultura y de formas de gestión (p.50).

De esta forma, la educación a distancia ha evolucionado de manera significativa desde su origen al brindar mayores posibilidades de interacción que facilitan al estudiantado involucrarse más en su proceso de aprendizaje; gracias al uso de los recursos tecnológicos es posible ampliar el acceso y los modos de comunicación, lo cual repercute en el acompañamiento que se le pueda brindar.

2.1 Educación a distancia mediada por la virtualidad

En el Modelo Pedagógico (2004) de la UNED de Costa Rica, se enuncia que, las tecnologías y en este caso la virtualidad, resultan un recurso más en el contexto a distancia, donde se propicia que los componentes: estudiante (centro del modelo), docencia, contenidos, evaluación y comunicación puedan interactuar entre sí, todo esto gracias a las posibilidades tecnológicas, por lo tanto, la virtualidad es un recurso o medio más, pero con un abanico de opciones que amplían las posibilidades de la docencia universitaria.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

En el modelo de educación a distancia, los Sistemas de Gestión de Aprendizaje (LMS por sus siglas en inglés), conocidos también como plataformas de aprendizaje en línea, donde se realizan los procesos de formación apoyados con la virtualidad, son el soporte tecnológico que permite la interacción entre docentes y estudiantes, así como la incorporación de contenidos y actividades didácticas de los cursos.

Para Jiménez, Rodríguez y Hurtado (2017) el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo con apoyo de dicho sistema resulta exitoso, pues se va adaptando a las necesidades de una sociedad en constante evolución y va acorde con poblaciones que requieren de una formación continua. Por otro lado, Rodríguez y Muñoz (2014), lo definen como un "aprendizaje electrónico o aprendizaje a través de medios electrónicos" (p.284), la cual resulta una definición básica pero concreta, al tomar en cuenta que el aprendizaje se facilita con el aporte de las TIC.

Es a través del uso de dichos sistemas, que la educación apoyada por la virtualidad se está implementando no solo en las instituciones educativas con modalidad a distancia, sino también en aquellas con modalidad presencial, para así facilitar el acceso a todo tipo de poblaciones estudiantiles. Al respecto, Arboleda y Rama (2013), comentan que:

La educación virtual adquiere cada día mayor valor pedagógico para potenciar un aprendizaje de calidad y pertinencia, con equidad e inclusión social al que puedan acceder no solo los estudiantes regulares, los de las regiones apartadas, con limitaciones tecnológicas y culturales, sino también quienes están en situación de discapacidad (p. 59).

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

A partir de ello, surgen también nuevas opciones y posibilidades para el desarrollo de materiales educativos que apoyen el proceso educativo a través de los LMS. Sobre ello Rama (2012) comenta que:

Las plataformas digitales impactaron en los recursos de aprendizaje gracias a la convergencia tecnológica y facilitaron el pasaje desde materiales instruccionales planos hacia recursos digitales en red, tales como el hipertexto y la confluencia de audio, texto, video y programación para guiar y apoyar los procesos de aprendizaje. Los modelos de simulación o los softwares de carácter lúdicos orientados al aprendizaje, se articulan, además, a concepciones más modernas sobre el papel de la experimentación como mecanismo de aprendizaje más eficiente (p.132).

Aunado a lo señalado por Rama (2012), se tienen diferentes formatos y tecnologías que pueden ser potenciadas con el uso de la virtualidad: materiales multimedia, los objetos de aprendizaje (recurso digital con un contenido y objetivo específico), la realidad aumentada (representación virtual de un elemento), los códigos QR (código de barras de respuesta rápida) y diversas aplicaciones móviles, por mencionar algunos, que se convierten en los recursos empleados en el ámbito educativo con el propósito de brindar posibilidades más interactivas al estudiantado.

Al considerar lo anterior, no es de extrañar que dicha modalidad de estudio sea ampliamente considerada como una de las mejores opciones para optar por un título de educación superior, y en ofertas de formación continua y no formales, dada la flexibilidad que aporta. La educación a distancia se va perfilando como un nuevo escenario a contemplar, por la aceptación en crecimiento que los estudiantes han encontrado en dicha modalidad de estudio, al ofrecer una

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

oportunidad de profesionalizarse manteniendo los estándares de calidad esperados (Domínguez y Rodríguez, 2013).

Por lo tanto, es comprensible que cada año la demanda del uso de la virtualidad aumente y más universidades muestren interés en desarrollar e implementar sistemas y herramientas que es permita gestionar el aprendizaje de manera virtual, razón primordial para velar por la calidad en los procesos académicos que se desarrollan.

2.2 El tutor facilitador de cursos en línea

La función tutorial en los cursos en línea la debe asumir un profesional experto en el contenido, con ciertas competencias tecnológicas que le permitan el uso del recurso virtual de manera apropiada, así como prácticas de mediación y una pedagogía adecuada para el proceso de enseñanza. Otros requisitos deseables serían la experiencia en educación a distancia mediada por la virtualidad, la capacitación en tutoría virtual y evaluación de los aprendizajes, sin embargo, dichos aspectos no necesariamente los puede cumplir la totalidad del profesorado, en particular, si son nuevos, pero la institución educativa debe proveer los espacios de formación que permitan al tutor desarrollar las competencias necesarias para su óptimo desempeño.

De acuerdo con Mora (2011), algunas funciones del tutor virtual son:

- Ofrecer retroalimentación entre los participantes.
- Mantener canales de comunicación.
- Propiciar la armonía entre los participantes.
- Lograr que el papel del estudiante durante el proceso sea lo más activo posible.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Velar por que el entorno virtual en que se desenvuelven los estudiantes sea el idóneo.
- Ayudar a los estudiantes a gestionar su tiempo de forma correcta.
- Organizar trabajos colaborativos en la virtualidad.
- Verificar el nivel en el uso de tecnologías de los estudiantes.
- Ofrecer recursos didácticos de alta calidad (pp.113-117).

De las funciones anteriores, se puede evidenciar la complejidad del quehacer del docente, pues en la modalidad a distancia, donde media la tecnología, se incrementa la labor comunicativa, a la vez que la dimensión evaluativa se puede llevar a cabo de manera más intensa, particularmente, en cuanto al diagnóstico y lo formativo, por los espacios de realimentación con que disponen las plataformas de aprendizaje en línea.

En cuanto a la atención de la oferta en línea, la responsabilidad de un tutor o facilitador es grande debido a las funciones que debe asumir, pues el hecho de comprender adecuadamente los roles permite la correcta ejecución de un curso en línea.

3. El monitoreo pedagógico

A pesar de ser un proceso que muchos implementan, aún sin conocer su verdadero significado o la importancia del mismo, el monitoreo es una técnica que se utiliza desde hace mucho tiempo no solo en el campo industrial, sino también en el educativo.

Según Guach y Peña (s.f.) se entiende como:

[...] un proceso continuo que acompaña y forma parte de la praxis profesional donde tiene lugar la observación, la retroalimentación, el debate y el análisis crítico-reflexivo y

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

creativo sobre el desempeño del docente [...] y su repercusión en el aprendizaje de sus educandos, así como en la formación y desarrollo de competencias profesionales que tributan a una práctica eficiente (p.4).

Dicho proceso puede darse en tres modalidades diferentes pero complementarias entre sí:

1. La supervisión por un miembro del grupo de profesores.
2. La supervisión por un colega miembro de su grupo de aprendizaje.
3. El propio docente siguiendo y observando su quehacer, al mismo tiempo que investiga el desarrollo de su actividad profesional.

De acuerdo con el Ministerio de Educación de Perú (2014), algunas de las características del monitoreo pedagógico son:

- **Sistemático y pertinente.** Supone un seguimiento secuencial y organizado a cada docente a partir de caracterizar las fortalezas y las debilidades de la práctica pedagógica de cada uno.
- **Flexible y gradual.** Propone distintas alternativas para apoyar a los docentes.
- **Formativo, motivador y participativo.** Promueva el crecimiento profesional del docente, generando espacios de reflexión y de mejora continua. Asimismo, promueve el intercambio de experiencias y trabajo colaborativo en un marco de confianza y respeto.
- **Permanente e integral.** Acompaña al docente durante el desarrollo de los procesos pedagógicos: planificación, ejecución (implementación de las rutas) y evaluación curricular de modo continuo.

El propósito de este tipo de evaluación es lograr la eficacia del docente a lo largo de su desempeño, para así mejorar la calidad del proceso de enseñanza. Para ello, es importante

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

llevar un registro del progreso, tomando en consideración las fortalezas, debilidades e insuficiencias; de manera que, sea posible reforzar los aspectos positivos, fortalecer los que no han sido logrados y resolver los negativos.

Es así, como se va desarrollando sistemáticamente y una vez finalizada una etapa en específico, los resultados obtenidos son cualitativos por lo que, se habla de qué competencias ha adquirido el docente, cuánto ha sido capaz de transferir a los estudiantes, qué tanto es capaz de ser un agente multiplicador de la experiencia; y no de una puntuación alcanzada, lo que vuelve el proceso muy enriquecedor al ser formativo (Guach y Peña, s.f.).

3.1 Necesidad del monitoreo de los cursos en línea

En diversas investigaciones, como las realizadas por Ajami y Suleiman (2014), se pone en discusión la importancia de la interacción para la calidad del aprendizaje, el hecho de realizar una supervisión sobre esto permite tomar decisiones académicas y recomendaciones en los procesos de mediación. Además, en la investigación realizada por Lam, McNaught, Lee y Chan (2014), sobre la percepción de las estrategias de enseñanza en la modalidad virtual, se muestra una preocupación por la mediación en los cursos en línea, este es un punto de gran relevancia, pues la mediación puede ser evaluada por un agente externo al curso que pueda realimentar el rol docente, a manera de fuente de información. Aunado a lo anterior, en una investigación de Constante y López (2016) sobre el tema mencionado, identifican entre una de las tendencias la percepción del estudiante en la que se refleja la preocupación por la calidad y la mediación que se brinda en la virtualidad.

El monitoreo de los cursos en línea permite una revisión general del rol docente, así como detectar posibles carencias en la atención de espacios de comunicación, interacción,

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

evaluación y realimentación, sin dejar de lado la calidad de los materiales o recursos educativos utilizados. Asimismo, controlar que durante las semanas de ejecución del curso, contenidos y actividades estructuradas con anterioridad se encuentren al día.

Entre los criterios que se utilizan para la revisión están:

- Respuesta oportuna para la contestación de consultas en el foro respectivo (en un plazo no mayor a 24 horas).
- Respuesta oportuna en el correo interno del curso.
- Disponibilidad de recursos, contenidos e insumos didácticos para las actividades, enlaces correctos y atinentes con los objetivos. Con esto también se aprovecha, para verificar que los mismos poseen calidad, en cuanto a actualidad, autoría, año de publicación y filiación institucional (institución responsable), en el caso de lecturas externas provistas por el docente.
- Disponibilidad de las actividades con su respectiva instrucción e instrumento de evaluación (criterios de evaluación definidos y acordes a la actividad).
- Coincidencia del programa del curso u orientación académica, con lo que se plantea en su ejecución, en cuanto a fechas y actividades, objetivos y contenidos.
- Uso de las novedades o anuncios del curso, con la publicación periódica de recordatorios, así también aviso de calificaciones y nuevos temas o unidades. En general esto brinda parámetros de la comunicación que realiza el docente.
- Calificación de actividades evaluativas en el tiempo establecido (en este caso se recomienda que no sobrepase las dos semanas o bien el parámetro establecido).

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La periodicidad del monitoreo de los cursos es un criterio que se debe tomar en cuenta, ya que la frecuencia depende mucho de la cantidad y el tiempo disponible que se tenga asignado para ejercer esta labor, en cuanto al profesional que asuma este rol.

Como medida general, el monitoreo semanal podría ser suficiente para verificar aspectos en la atención que se brinda al estudiantado, en particular, es más relevante cuando se revisa que cada tema o unidad nueva del curso esté en coherencia con lo plateado y que cuente con los aspectos mínimos, a la vez, se puede aprovechar para verificar el cumplimiento con la realimentación y calificación de actividades anteriores. Aquí se puede verificar la calidad de realimentación, devolución para mejora y utilización de los criterios de evaluación. También en caso de actividades como los foros de discusión o colaborativas, la publicación de un cierre o conclusión, a manera de síntesis, resulta valioso para potenciar aún más este tipo de dinámicas.

En lo que respecta al monitoreo para efectos de la realimentación que se realiza a los docentes, es necesario que conozcan de antemano qué aspectos se evalúan y de qué forma debe mediar el curso, pues el profesional encargado del monitoreo hará la revisión sobre esos parámetros, esto es sinónimo de tener reglas claras, además, estas pautas también redundarán en mejoras para el proceso académico, ya que el docente puede vigilar con mayor detalle sus prácticas cumplir con lo evaluado.

El monitoreo de los cursos en línea está relacionado con los criterios de calidad que se definen por parte de una institución educativa. Actualmente, la UNED cuenta con una comisión de criterios de calidad para cursos en línea, la cual desarrolló un instrumento que permitirá normar los requerimientos mínimos, para que un curso ofertado en la modalidad virtual sea de calidad,

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

*Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados*

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

al considerar aspectos como la mediación pedagógica, los materiales didácticos y los recursos educativos, la gestión académico-administrativa, la usabilidad, entre otros. El instrumento está a disposición de las autoridades académicas desde finales del 2016.

Objeto de estudio

El objeto de estudio es el monitoreo de los cursos en línea a través de su incidencia en el quehacer docente y las posibles recomendaciones para llevar a cabo dicha actividad. A partir de esto, se brindan recomendaciones para efectuar este tipo de práctica.

Metodología

Esta investigación fue de carácter cualitativo, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2008) este es el enfoque que permite descubrir, construir e interpretar una realidad que se haya en la mente del sujeto de análisis.

La unidad de análisis estuvo conformada por todos aquellos docentes que han sido parte del proceso de monitoreo pedagógico, así como los ejecutores de dicha actividad. Ambas poblaciones fueron seleccionadas por medio de un muestreo por conveniencia con el fin de tener una visión más amplia del tema de estudio, puesto que el monitoreo no es una tarea institucional.

Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario elaborado con la herramienta Formularios de Google y compartida con los encargados de Cátedra y Programa que utilizan el servicio de asesoría técnico-pedagógica que ofrece el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), pues era conocido que algunos de ellos realizaban labores de monitoreo y a su vez tenían contacto con los docentes monitoreados, esto permitió identificar fácilmente a la

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

población meta del estudio. Cabe señalar que los instrumentos fueron revisados por expertos en el área de tecnología educativa, lo cual brindó mejoras a éstos, sin dejar de lado la realización de un pilotaje de los instrumentos previo a su aplicación, con el fin de revisar la pertinencia y facilitar la obtención de los datos deseados.

4. Análisis e interpretación de la información

Para llevar a cabo esta etapa del proceso de investigación se analizaron los once instrumentos respondidos por los docentes a cargo de cursos donde se realiza el proceso de monitoreo y diecinueve por parte de los ejecutores.

En cuanto a los resultados obtenidos del cuerpo docente, estos fueron los siguientes: el 46% tiene más de seis años de laborar en la institución y un total del 36% tiene entre seis meses y más de un año, es decir, se trata de una población con experiencia en la institución; de la experiencia laboral se contó con una mayor proporción de académicos con una experiencia académica considerable. La población que colaboró pertenece a dos instancias académicas, la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ESCH) y la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE), con un 27% y un 73% respectivamente, por lo que se podría llegar a pensar que son las instancias que más monitorean a sus docentes.

Por otra parte, se deseó conocer a quiénes se les facilitaron previamente los criterios para el monitoreo, a lo que el 50% externó que sí se les brindaron y el restante 50% señaló que no. Es importante destacar que, el conocimiento previo sobre los criterios de revisión puede servir para la mejora continua de los cursos.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Un aspecto positivo que permitió conocer el estudio fue que los encuestados sí conocen la frecuencia con que se realiza el monitoreo en los cursos, solo que la distribución resultó heterogénea, desde un 37% que señala que no se tiene una frecuencia específica, a un 9% que indicó mensualmente, mismo porcentaje se repite para frecuencias de dos y tres veces por semana, mientras que para el 18% se realiza una vez por semana. El resultado llama la atención, pues no se tiene un parámetro definido en frecuencia, sino que los resultados reflejan que no existe una regla para tal fin.

A nivel de la UNED, la mayor parte de las actividades en línea tienen una duración mínima de una semana, esto responde a un criterio de flexibilidad que permite al estudiante la revisión de contenidos y ejecución de lo planteado, algunas actividades pueden programarse con plazos mayores, según la profundidad y complejidad, por lo cual un monitoreo semanal puede permitir verificar detalles importantes respecto a la atención, configuración de actividades, mediación, dinamización (en el caso de foros y actividades colaborativas) entre otros; es claro que una frecuencia mayor puede ser mucho más beneficiosa, pero también se debe considerar el tiempo que esta labor puede implicar para el responsable, en particular si la cantidad de cursos en línea es elevada.

El 100% de los encuestados externa que el monitoreo de los cursos en línea trae beneficios para los procesos académicos. Este reconocimiento resulta valioso, algunos aportes concretos que externan los encuestados reflejan el propósito de dicha actividad y, se transcriben a continuación:

- Posibilidad de mejoramiento continuo para ofrecer un mejor proceso de aprendizaje a los estudiantes.
- Realimentación al profesorado, en cuanto a la labor desarrollada.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Se logran detectar errores técnicos y mejoras en el proceso de mediación.
- Recordatorios sobre posibles pendientes en cuanto a tareas que el profesorado debe desarrollar, contenidos, publicación de anuncios, respuesta a estudiantes, entre otros.

En cuanto al conocimiento de los resultados del monitoreo, es decir, a nivel de informes o reportes que se les envían, un 18% de los encuestados señala que algunas veces los reciben, por otro lado, un 36% indica que siempre los reciben, mientras que un 46% señala que no se les realiza el envío. Esta situación se convierte en un área de oportunidad para el proceso de monitoreo, ya que la actividad tiene mayor aprovechamiento si se cuenta con el conocimiento oportuno del mismo, para poner en práctica las posibles mejoras por parte del profesorado, ya que la realimentación constante y oportuna al docente es clave para el éxito del monitoreo. En cuanto al envío de estos informes, la totalidad de los encuestados aporta que el medio utilizado es el correo electrónico, lo cual es pertinente por cuanto es un medio de comunicación oficial en la Universidad.

En cuanto a la valoración numérica global del proceso de monitoreo donde 1 es deficiente y 10 es excelente, el 37% de los encuestados lo ubica con una calificación de 10, en tanto que un 45% lo considera entre un 8 y un 9. Esto concuerda con el reconocimiento de los aportes de este proceso para la mejora de los cursos en línea en la población estudiada.

Por otra parte, de los resultados obtenidos por los funcionarios encargados de realizar el monitoreo, se obtuvieron los siguientes datos: el 74% tiene más de seis años de laborar en la institución y el restante 26% más de un año y hasta seis meses de permanencia en la UNED. En esta población de estudio también se tiene una gran proporción con experiencia académica de consideración para la investigación, la mayoría de los encuestados muestra una gran

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

*Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados*

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

permanencia en la Universidad. En cuanto a la instancia de procedencia se tienen representantes de las cuatro escuelas: Escuela de Ciencias de la Educación (ECE), Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN) y Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ESCH), la Dirección de Extensión Universitaria (DIREXTU) y el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP). Sobre el tiempo que llevan realizando el proceso de monitoreo, la mayor parte de los colaboradores señala que se realiza desde hace dos cuatrimestres, en tanto que, para otros resultó ser el primero.

En relación a los motivos por los cuales lo realizan, los encuestados externan diferentes opiniones, las cuales se resumen a continuación:

- Atención al estudiante en tiempo y forma.
- Aseguramiento de la calidad de los cursos y mejora continua.
- Verificar el cumplimiento del docente en cuanto a las labores que se le asignan.
- Comunicación y atención oportuna, aunado a una mediación apropiada.

Sobre el proceso de información, respecto al monitoreo que se realiza, el 58% de los encuestados afirma que, previamente se brindan al profesorado, los criterios que se utilizan.

De igual manera, se deseó conocer cuáles son los principales elementos que se verifican, alcanzando la mayor proporción en coincidencia las siguientes:

- La respuesta o atención oportuna a consultas de estudiantes.
- La redacción de instrucciones para las actividades.
- La entrega de las calificaciones según el tiempo reglamentado.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli
Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Aunado a lo señalado, los encargados de estos procesos aportan en su totalidad que el monitoreo provee beneficios en los procesos académicos y de mejora en los cursos en línea.

En cuanto a la valoración global del proceso de monitoreo, como herramienta útil para mejorar los procesos de mediación que realiza el tutor en los cursos en línea, donde 1 es deficiente y 10 excelente, el 58% lo califica de 10, el 36% con un 9 y el restante con un 8; lo cual muestra la importancia que tiene dicho proceso como parte del quehacer docente.

5. Conclusiones

Las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos son las siguientes:

- El monitoreo puede asegurar la buena mediación pedagógica y la calidad de la propuesta didáctica en los entornos virtuales, brindar un buen servicio a los estudiantes, así como la mejora continua en los procesos de aprendizaje.
- Los aspectos más importantes que son revisados en el monitoreo son: la respuesta oportuna a las consultas de los estudiantes, la redacción clara y precisa de las instrucciones para las actividades, y la realimentación o la calificación de las actividades.
- La mitad del profesorado encuestado no conoce los criterios que se le evaluarán cuando es monitoreado, lo cual requiere de una mejora para aprovechar el proceso.
- La población encuestada señala no tener una frecuencia específica de monitoreo o al menos no la conocen, pero resalta como mayor proporción el semanal, el cual puede resultar adecuado, según los periodos utilizados a nivel de la UNED para la liberación de actividades.

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Un alto porcentaje de las respuestas obtenidas refleja que los docentes no son informados respecto a los resultados obtenidos del proceso de monitoreo, lo cual es contraproducente, según el propósito de la actividad, ya que, sin conocer dicha información no es posible implementar las mejoras que se requieran.
- La población de estudio reconoce en su totalidad que el monitoreo de los cursos en línea trae beneficios académicos tanto para el docente como para el estudiante.

6. Recomendaciones

Algunas de las recomendaciones derivadas del análisis de la información recolectada son las siguientes:

- Informar al profesorado, con anterioridad sobre los criterios de revisión, así como la frecuencia del monitoreo, para que puedan estar al pendiente de los detalles que involucran dicha actividad.
- Comunicar de forma oportuna los resultados obtenidos del proceso de monitoreo, por cuanto una proporción alta de los encuestados señalan no recibirlos. Sin una comunicación efectiva no es posible corregir errores, implementar mejoras o bien, alentar al profesorado para que continúe ejerciendo su labor según se espera.
- En concordancia con lo aportado por el profesorado, algunos de los encargados del monitoreo reconocen que no comunican los criterios que serán supervisados en dichas revisiones, por lo que es adecuado establecer los parámetros de revisión e informarlos previo a su realización, como se comentó, el hecho de contar con el instrumento de criterios de calidad a nivel institucional puede subsanar este aspecto.
- Resulta deseable uniformar los criterios por los cuales se realiza el proceso del monitoreo, de manera que, se puedan homogenizar prácticas en las diferentes cátedras

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

y programas que tienen uso de la virtualidad y así cuenten con lineamientos apropiados para la revisión.

- Sería adecuado el desarrollo de una aplicación informática institucional para desarrollar el monitoreo, de manera tal que el docente reciba los informes por medio de un sistema integrado donde se vaya registrando un histórico sobre su accionar.
- Resulta valioso, para futuras investigaciones, extender el estudio a otras instancias que realicen procesos de monitoreo, así mismo ver implicaciones posibles en el rendimiento académico de los estudiantes, por cuanto los cursos se ven sometidos a un proceso de mejora continua. Además, investigar los parámetros de tiempo que puede implicar la labor de monitoreo a los encargados de esta tarea, lo cual podría brindar un referente valioso para asignación de tiempo en esta actividad de supervisión. Así también, indagar cómo el hecho de contar con criterios de revisión definidos y estandarizados puede mejorar los procesos académicos a manera de reglas claras para el docente en su función de tutoría virtual.

Referencias

- Ajami, K., & Suleiman, M. (2014). Evaluating Interactive Learning Content in an eLearning Environment. *eLearn*,(6), 4. Recuperado de <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2632550>
- Arboleda, N. y Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia: nuevas realidades*. Recuperado de: http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_superior_a_distancia_y_virtual_en_colombia_nuevas_realidades.pdf
- CIEI-UNED. (2016). *Estadística de matrícula institucional (UNED)*. Documento interno.
- Constante, G. F. G., & López, Y. A. B. (2016). Elearning. Una visión de las publicaciones en revistas de alto impacto. *Revista Publicando*, 3(8), 182-169. Recuperado de <http://rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/305>

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Domínguez, J. y Rodríguez, J. (Eds.) (2013). *La educación a distancia en el Perú*. Recuperado de:
http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_en_peru.pdf
- Mora-Vicarioli, F. (2011). Papel del tutor virtual en la educación a distancia (UNED). *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 1(2), 104-119. Recuperado de
<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/410/305>
- Jiménez, M. Á. F., Rodríguez, E. M., & Hurtado, J. C. T. (2017). Funciones de la tutoría en e-learning: estudio mixto de los roles del tutor online. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 409-426.
- Hernández, A. A. R. (2016). International perspective on policies and quality standards for e-learning. *Suplemento Signos EAD*. Recuperado de
<http://p3.usal.edu.ar/index.php/supsignosead/article/view/3701/4590>
- PAL. (2016). *Estadística 2016*, (Informe estadísticas de matrícula en todas las plataformas lms). San José: UNED.
- Rama, C. (2012). *La reforma de la virtualización de la universidad, el nacimiento de la educación digital*. Recuperado de:
http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/libro_la-reforma-de-la-virtualizacion-de-la-universidad-claudio-rama-udg-2012.pdf
- Ramírez, F y Rama, C. (2014). *Los recursos de aprendizaje en la educación a distancia, nuevos escenarios, experiencias y tendencias*. Recuperado de:
<http://www.virtualeduca.org/documentos/observatorio/2014/los-recursos-de-aprendizaje.pdf>
- Guach, J. y Peña, R. (s.f.). *El método de seguimiento o monitoreo. Una experiencia en la formación reflexiva-creativa del programa PRYCREA*. Recuperado de:
http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULO_S/ArticulosPDF/0524GP052.pdf

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Lam, P., McNaught, C., Lee, J., & Chan, M. (2014). Disciplinary difference in students' use of technology, experience in using e-Learning strategies and perceptions towards eLearning. *Computers & Education*, 73, 111-120. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131514000025>
- Mejía, J. F., & López, D. (2016). Modelo de Calidad de E-learning para Instituciones de Educación Superior en Colombia. *Formación universitaria*, 9(2), 59-72. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062016000200007&script=sci_arttext
- Ministerio de Educación, Perú. (2014). *Fascículo de gestión escolar centrada en los aprendizajes*. Recuperado de: http://www.perueduca.pe/foro?p_p_id=19&p_p_lifecycle=1&p_p_state=exclusive&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-3&p_p_col_count=2&_19_struts_action=%2Fmessage_boards%2Fget_message_attachment&_19_messageId=70132032&_19_attachment=guia+de+implementacion+de+los+8+compromisos+de+la+escuela.pdf
- Rodríguez, J. C. F. & Muñoz, F. M. (2014). Formación en los trastornos de desarrollo. Utilización de metodología eLearning. *Psicogente*, 17(32). Recuperado de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1444/1429>
- Universidad Estatal a Distancia (2004). *Modelo pedagógico*. San José: UNED. Recuperado de: https://www.uned.ac.cr/conuniversitario/images/docs_cu/politicas_academicas/ModeloPedagogico_000.pdf
- Zapata-Ros, M. (2015). Evaluación de la calidad en entornos sociales de aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, (29). Recuperado de <http://revistas.um.es/red/article/view/232571>

Monitoreo pedagógico de cursos en línea, una práctica para promover la calidad en la UNED

Francisco Mora-Vicarioli

Alejandra Castro-Granados

DOI : <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v8i2.1901>



Artículo protegido por licencia Creative Commons