

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
VICERRECTORADO ACADÈMICO
OFICINA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

Educación a Distancia

Manual de Usuario Docente

(PROPUESTA)

2017

Responsable: Dirección de Oficina de Educación a Distancia

ÍNDICE

	Pág.
Presentación	
I Concepto de tutoría virtual	2
II Perfil del docente de educación a distancia (EaD)	4
III Funciones y tareas del docente de EaD	13
IV Modelos de tutoría virtual	19
V Técnicas y herramientas de gestión tutorial	24
VI Plan de Acción Tutorial	36
VII Práctica Tutorial	42
VIII Evaluación de la actividad tutorial	45
Referencias	

PRESENTACIÓN

la Universidad Nacional del Callao, actualmente cuenta con áreas virtuales en algunas Facultades que si bien surgió en respuesta a necesidades de atención del estudiante de la modalidad presencial, recientemente se ha visto en la imperiosa necesidad de tener adecuaciones para contemplar el aprendizaje virtual de educación a distancia y clarificar las características propias de la función en cada modalidad educativa.

Por tal motivo corresponde ahora proporcionar al docente de educación a distancia, de la Universidad Nacional del Callao, una guía que le permita identificar los diferentes roles y tareas a realizar, así como las técnicas y herramientas que puede utilizar para apoyar de manera efectiva el aprendizaje de los estudiantes, según los requerimientos de cada programa educativo.

El presente manual se desarrolla dentro de este contexto que comprende la conceptualización de "Tutoría Virtual" y la denominación del grupo de especialistas que intervienen en el proceso educativo de Educación a Distancia, con el fin de identificar a los docentes involucrados directamente en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Se hace referencia a las diferentes denominaciones que reciben estos docentes y a la utilizada en nuestra universidad. Posteriormente se mencionan las principales funciones y tareas de quienes realizan la tutoría (tutor y/o asesor); y los diferentes modelos de tutoría virtual que pueden ser asumidos por curso o por programa educativo.

Enseguida se abordan las principales técnicas de comunicación y herramientas de gestión tutorial y se finaliza con el plan de acción tutorial y la evaluación de esta función docente.

MARCO LEGAL

- ❖ LEY N° 30220 LEY UNIVERSITARIA (ARTICULO 47.)
- ❖ ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO (Aprobado por la Asamblea Estatutaria el 2 de Julio de 2015) ARTICULO 148. Y 149.

OBJETIVOS

- Conceptualizar la tutoría virtual como una función de docencia de educación a distancia en la Universidad Nacional del Callao
- Conocer el perfil, funciones y tareas de un docente a distancia para asumir los diferentes tipos de modelos de tutoría virtual.
- Identificar el uso de las técnicas de comunicación y estrategias de que sirven de soporte a la acción tutorial.
- Conocer las características de un plan de acción tutorial y de formatos de seguimiento académico y de informes de tutoría virtual

I. CONCEPTO DE TUTORÍA VIRTUAL

El concepto de tutoría virtual, viene a ser una actividad docente que realiza un especialista en enseñanza a distancia y en contenidos, para guiar el aprendizaje, orientar y facilitar la utilización de recursos y materiales didácticos digitales, promoviendo la interacción con y entre estudiantes a través de herramientas tecnológicas, para motivarlos al logro de los objetivos educativos.

Según esta definición tutoría virtual es un concepto amplio que aplicamos para referirnos a la docencia en línea, la cual se realiza sin limitaciones geográficas, físicas y temporales.

En el ámbito de la educación a distancia existen diferentes tipos de tareas en las que intervienen un grupo de especialistas, dentro de los cuales, destacamos los siguientes:

1. **Coordinador del programa** es quien realiza la gestión del programa, es decir, lleva a cabo las actividades inherentes a todo el proceso educativo desde la selección, proceso enseñanza y aprendizaje, evaluación, egreso y seguimiento de egresados.
2. **Expertos en contenidos o desarrolladores** de la disciplina o curso encargados del diseño del programa de asignatura o unidad de aprendizaje; y/o del desarrollo de las unidades de trabajo del programa para seleccionar o redactar contenidos de una unidad de trabajo, además de planificar y diseñar las diversas acciones de aprendizaje.
3. **Diseñador instruccional**, tarea desarrollada por un pedagogo o tecnólogo educativo, para orientar el enfoque pedagógico que ha de darse a los contenidos para ser aprendidos a distancia. Tiene la responsabilidad

Compartida con el coordinador del programa educativo de estar pendiente del proceso desde el inicio hasta que el curso esté en la plataforma.

Realiza entre otras las siguientes funciones:

- Adapta los contenidos de cursos, asignaturas o unidades de aprendizaje y temas de programas presenciales a la educación a distancia con el uso de herramientas informáticas y comunicación.
 - Guía el diseño y/o selección de materiales específicos para los entornos de aprendizaje a distancia y su articulación con las actividades de aprendizaje y de evaluación que diseña el especialista en contenidos o desarrollador del curso. Toma Como base el programa de asignatura o unidad de aprendizaje elaborado por el experto en contenidos.
4. **Especialistas en la producción de materiales didácticos**, son los editores, diseñadores gráficos, expertos en comunicación y especialistas en tecnología educativa quienes se encargan de buscar soluciones tecnológicas a las propuestas de los especialistas en contenidos para adaptarlos al formato digital.
 5. **Experto en Integración de medios**, es un especialista en el manejo de herramientas informáticas de un entorno virtual para colocar contenidos y materiales en la plataforma educativa.
 6. **Administrador de la plataforma**, es un especialista en sistemas que vigila el suministro del servicio, da mantenimiento preventivo y correctivo al entorno virtual y habilita los espacios para alojar los cursos.
 7. **Asesor/tutor** son especialistas en contenidos y /o en docencia a distancia para orientar o guiar, animar, motivar, facilitar el aprendizaje y dinamizar el grupo según la planeación respectiva; aclara y resuelve las dudas y

Problemas de todo tipo (académico, pedagógico, organizativo, técnico, social y administrativo) que puedan surgir al estudiante. Realizan el seguimiento académico, evalúan, elaboran y envían el feedback al estudiante, además de investigar sobre su propia práctica educativa para innovar.

Cabe aclarar que en los diferentes contextos, el docente de educación a distancia recibe diversas denominaciones, entre las cuales se encuentran las siguientes: tutores, asesores, facilitadores, profesores, guías, orientadores..., en la Universidad Nacional del Callao utilizaremos las dos primeras, cuyas funciones específicas dependerán del tipo de modelo tutorial que se establezca para el programa educativo, o para cada programa de asignatura, curso o unidad de aprendizaje.

De manera general y no exclusiva, el **asesor** es quien posee una sólida formación en un campo disciplinario que aconseja o sugiere y guía la forma en que el estudiante puede abordar determinado contenido; resuelve dudas académicas y evalúa los aprendizajes, fomenta el estudio independiente, la construcción y la socialización del conocimiento.

Por lo que respecta al **Tutor**. Es el profesional que puede ser experto en contenidos o no, el cual utiliza medios tecnológicos de información y comunicación para integrar al sistema de educación virtual y acompañar al estudiante en su proceso de aprendizaje, apoyándolo a superar obstáculos de orden cognoscitivo y afectivo para aminorar su soledad, motivándolo para evitar el desánimo y reducir el abandono o bajo rendimiento académico. Además de ser un enlace entre el estudiante y el asesor (docente que guía la construcción del conocimiento) y con la universidad a través del seguimiento académico y procesos administrativos y de evaluación del sistema.

Las tareas específicas del asesor y tutor dependerán del modelo tutorial adoptado.

II. PERFIL DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

En este apartado para referirnos al docente de educación a distancia utilizamos de manera indistinta la denominación de tutor o asesor.

El *Diccionario de la lengua española* define al tutor como la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura. (Real Academia de la Lengua Española, 1992). Algunos especialistas afirman que todo profesor es un tutor y que la tutoría incide en los aspectos del ambiente escolar que condicionan la actividad del estudiante y sus realizaciones de éxito o fracaso (Lázaro y Asensi, 1987; Torres, 1996).

El perfil del docente se refiere al conjunto de características personales y profesionales que se deben considerar como las ideales a cubrir una función de Asesoría o Tutoría. Este conjunto de características son las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes (competencias básicas), que se requieren para desempeñar sus funciones de manera pertinente.

Para la definición del papel que tiene el docente de educación a distancia en el proceso de formación profesional se deben identificar las siguientes dimensiones:

- formación profesional
- actualización disciplinaria
- aspectos pedagógico-didácticos
- comunicación educativa
- materiales didácticos
- evaluación

El perfil del docente de modalidad No presencial en la UNAC, es el siguiente:

Ámbito de la Formación:

1. Grado académico superior al nivel a impartir.
2. Formación pedagógica en educación a distancia.
3. Formación en el área del conocimiento.
4. Certificación por organismos en esta modalidad.
5. Dominio de un segundo idioma, preferentemente inglés.
6. Dominio de herramientas informáticas e Internet.
7. Posesión de cultura general.

Características personales para la docencia:

1. Identificación institucional, compromiso con la visión y misión de la UNAC.
2. Desarrollo de valores éticos (responsabilidad, honestidad, respeto, compromiso, lealtad, justicia y equidad).
3. Capacidad de liderazgo.
4. Capacidad de asumir el papel de organizador.
5. Actitud y habilidad para el trabajo en equipo.
6. Habilidad para motivar.
7. Actitud crítica, innovadora y propositiva.
8. Disposición para la formación y actualización permanente.
9. Disposición para autoevaluarse y ser evaluado.

Competencias docentes:

1. Dominio del conocimiento del área disciplinar y sus relaciones con otras áreas (interdisciplinariedad) que le permita elegir, secuenciar, presentar y evaluar los contenidos de la enseñanza.
2. Manejo de metodologías centradas en el aprendizaje.

3. Dominio de técnicas de aprendizaje activo y autorregulado, colaborativo y basado en problemas para centrar el aprendizaje en el estudiante.
4. Manejo de recursos didácticos informáticos.
5. Habilidad en la gestión informática de alumnos.
6. Habilidad en el uso de tecnología educativa.
7. Dominio de la tutoría telemática.
8. Manejo de estrategias eficientes de evaluación de los aprendizajes en modalidad no presencial.
9. Habilidad para comunicarse oralmente y por escrito.
10. Dominio de las tecnologías de información y comunicación para el uso en educación a distancia y en especial de las herramientas del entorno virtual o plataforma tecnológica a través de la cual se distribuyan los contenidos.
11. Habilidad para la selección y diseño de materiales escritos, informáticos, audiovisuales y multimediales.

Ámbito de la Investigación:

1. Manejo de metodologías y técnicas de investigación en el ámbito educativo y disciplinar que imparte.
2. Incorporación activa de alumnos a proyectos de investigación.

Desempeño Institucional:

1. Conocimiento y cumplimiento de la normatividad institucional.
2. Conocimiento del programa educativo en el que se desempeña.
3. Participación de calidad en las comisiones académicas.
4. Productividad del trabajo en academias
5. Realizar tutorías telemáticas.
6. Realizar asesorías telemáticas.
7. Promoción de bajos índices de deserción.

8. Generación de altos índices de satisfacción entre alumnos, pares académicos, directivos y de sí mismo con su labor docente.
9. Generación de una evaluación docente institucional decalidad.
10. Vinculación con el entorno para proponer alternativas de solución a problemas específicos.

A continuación se mencionan de manera más detallada las capacidades que integran el perfil del docente de Educación a Distancia dada la naturaleza de las actividades que le competen; y con el estudiante, para permitir una autoevaluación y reflexión respecto de su práctica educativa.

▪ **Capacidades en relación con las tareas**

- Para tomar decisiones acertadas en el contexto de los fines y objetivos de la Institución y el programa académico.
- De información, saber observar, e interpretar mensajes escritos, escuchar y discernir con amplitud de criterio.
- Para descubrir o crear situaciones y lenguajes que posibiliten encuentros favorables al crecimiento humano.
- De organización y responsabilidad en el trabajo.
- Para compartir y cooperar en el trabajo en equipo.
- De sentido del orden y la disciplina como recurso pedagógico que posibilite una convivencia armónica y solidaria.
- De planeación, que se proyecta mediante acciones ordenadas y programadas.
- Para seleccionar y utilizar a partir de los principios educativos, las herramientas tecnológicas que aseguren el éxito académico de los estudiantes.
- De análisis respecto al rendimiento académico de los estudiantes.
- De responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas.

- De observación constante y consistente en atención de todo tipo de procesos por los que pasa un grupo.
- De conocimiento de los fundamentos del nivel educativo en el que participe y de la institución.
- De ajuste de su accionar a los principios sustentados por la institución.
- Para prevenir y actuar sobre casos y causas de bajo rendimiento académico
- De manejo de estrategias didácticas y metodologías para discriminar los factores del éxito o causantes de fracaso académico del estudiante.
- De determinación de diagnóstico y pronóstico grupal
- De manejo teórico y práctico en relación con la dinámica y técnicas de grupo en ambientes virtuales.

▪ **Capacidades en relación con los estudiantes**

- Empático y cordial en la relación interpersonal con los estudiantes, los colegas y la coordinación que supone habilidad para establecer una comunicación productiva.
- Interés por el desarrollo y/o respeto de la personalidad de los estudiantes.
- Estable emocionalmente con, autocontrol personal y alta autoestima.
- Promotor y facilitador grupal de las relaciones interpersonales que se generan en el interior del grupo y en las distintas etapas del mismo.
- Creativo, para estimular el interés del estudiante en el proceso educativo.
- Auténtico, veraz, considerado, sociable y comprensivo con los demás.
- Sensible ante las características y disposición del grupo donde es capaz de crear respuestas adecuadas a las necesidades académicas y socio-afectivas de los estudiantes y de relación interpersonal con el cuerpo docente.

- Con alto grado de aceptación para reconocer la realidad del otro como un yo original que se ha de acompañar sin tensiones ni necesidades, con una sana y razonable exigencia, en el trayecto hacia su plenitud, lo que implica confianza en las posibilidades de superación del estudiante, fe en la transición de lo que es a lo que debería ser, esperanza en el futuro.
- Tolerancia y respeto a los tiempos del otro; sabe esperar, no con resignación, sino con el sentido de que "hay un momento para sembrar y otro para cosechar".
- De respeto a la dignidad del otro como persona y su derecho a preservar su intimidad. Supone prudencia en las actitudes reflejadas a través de las herramientas de comunicación del entorno virtual; reserva en el manejo de la información y valoración de la confianza de que es depositario.
- De adaptación a los requerimientos del grupo y de cada estudiante en particular dentro del entorno virtual; y de adecuación a la diversidad de personalidades; apertura al cambio y adaptación a la complejidad de las relaciones humanas.

III. FUNCIONES Y TAREAS DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

El rol del docente a distancia, se manifiesta en dos grandes ámbitos: el intelectual y el afectivo-madurativo. Se comprueba entonces, que realiza una labor de tutela o de guía de los aprendizajes de los estudiantes, ya que pretende, por una parte, el logro de los dominios previstos en el currículum con una actitud de exigencia para avalar la competencia del aprendiz, ámbito intelectual; mientras que por otra parte, se pretende comprender para mejorar, las causas que provocan las dificultades de dicho aprendizaje y que corresponde al ámbito afectivo-madurativo.

En toda definición de tutoría existen referencias a la competencia de un experto o responsable que adopta decisiones a favor de otro. En nuestro caso, son el asesor y el tutor que se desempeñan como vigilantes constantes, asesorando y orientando las decisiones del sujeto. Se trata de una pedagogía del acompañamiento, como indica Moreau (1990), que realiza durante un período de la vida del estudiante.

Cabe hacer mención que todo asesor y tutor tiene las siguientes competencias educativas:

- I. Propiciar destrezas y conocimientos en un determinado sector del saber (función instructiva), con las consiguientes elementos de formación intelectual y cognitiva.
- II. Estimular la formación de actitudes intelectuales y morales hacia la ciencia (función tutorial)
- III. Contribuir a la búsqueda de las verdades científicas (función investigadora).

A continuación hacemos referencia a sus principales funciones y tareas.

- **Académica.**
- **Pedagógica.**
- **Tecnológica.**
- **Motivacional.**
- **Organizativa.**
- **Institucional.**

Función	Descripción general	Tareas específicas
Académica	<p>Asesorar en relación a contenido.</p> <p>Moderar discusiones para la construcción del conocimiento.</p> <p>Revisar y evaluar las actividades de aprendizajes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calendarizar las actividades según el programa de asignatura, unidad de aprendizaje o curso. • Habilitar en la plataforma educativa los foros temáticos y moderarlos. • Resolver dudas de contenidos disciplinares. • Elaborar y mantener actualizado, el banco de preguntas para evaluaciones en línea. • Conocer el plan de estudios (mapa curricular) del programa educativo en el que este participando.
Pedagógica	<p>Proporcionar estrategias de aprendizaje, así como recomendaciones y monitorear la elaboración y calidad de trabajos.</p> <p>Realizar un seguimiento para asegurarse que los estudiantes trabajan a un ritmo adecuado para prever la deserción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer al estudiante un panorama claro de la situación • Apoyar en la identificación y atención de las dificultades de aprendizaje • Valorar la importancia del proceso educativo en el cual están inmersos. • Visualizar conjuntamente con el estudiante, alternativas de solución a las diferentes problemáticas académicas que presente. • Diagnosticar el grado de aprendizaje. • Apoyar a los estudiantes en las cuestiones relacionadas con las técnicas de estudio. • Detectar situaciones del ambiente y de la organización en el entorno virtual que puedan estar alterando la dinámica académica de sus tutorados.

		<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer los conflictos grupales. • Poseer conocimiento de las características del estudiante a distancia, para identificar los problemas o actitudes que puedan obstaculizar el desempeño del estudiante y en su caso poder brindarle apoyo.
Tecnológica	Asesorar en el manejo de herramientas de comunicación de la plataforma educativa; en la descarga de materiales educativos y en la selección y uso de software educativo para el desarrollo de las actividades de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar y crear, a partir de los principios educativos, las herramientas que aseguren el desempeño académico de los estudiantes.
Motivacional	<p>Acompañar y dinamizar la acción formativa, motivar para el trabajo efectivo y oportuno del estudiante.</p> <p>Animar y estimular la participación.</p> <p>Realizar la motivación al esfuerzo y logros e identificar dando atención de problemáticas surgidas en la interacción social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la problemática del alumno misma que puede poner en riesgo su desempeño académico y su estancia en la institución. • Generar un clima de confianza en la relación asesor-alumno tutor-alumno, alumno-alumno, evitando la excesiva camaradería y la sobreprotección. • Apoyar a los asesores para conocer mejor a sus estudiantes, en los casos que el modelo de tutoría así lo permita. • Mantener el respeto y consideración de las circunstancias particulares de la persona de cada estudiante. • Mantener y elevar el entusiasmo de los estudiantes avanzados. • Prestar atención a los estudiantes con problemas. • Aprovechar y comprometer en beneficio del grupo a los estudiantes excelentes. • Promover la honestidad a través de un seguimiento estricto de las actividades elaboradas y el respeto en la comunicación a través de las diversas herramientas y medios de comunicación.
	<p>Habilitar foros temáticos, de dudas y de cafetería.</p> <p>Proporcionar técnicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar y construir instrumentos de análisis de grupo, tales como listas de verificación y escalas de evaluación. • Organizar y dinamizar trabajo colaborativo en un ambiente virtual de aprendizaje.

<p>Organizativa</p>	<p>de organización del tiempo.</p> <p>Organizar las actividades del estudiante para ser evaluadas.</p> <p>Configurar y actualizar el libro de calificaciones del entorno virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquizar las prioridades de atención. • Establecer metas académicas claras y factibles • Realizar el acopio de la información útil sobre el rendimiento de sus tutorados. • Dar a conocer a los estudiantes sus resultados parciales mediante el seguimiento personal de sus actividades. • Planear de acuerdo a la variedad y necesidades de los estudiantes, al proyecto educativo y a los objetivos propuestos. • Actualizar en forma permanente la ficha de cada estudiante sobre los datos más significativos. • Invertir el tiempo adecuado a las actividades relacionadas con la asesoría y/o tutoría (2 a 3 horas diarias en promedio).
<p>Institucional</p>	<p>Atender y/o canaliza inquietudes de tipo administrativo sobre la inscripción, permanencia y egreso (certificación, diploma, grado...)</p> <p>Ser un enlace con la coordinación del programa para realizar la trayectoria académica y evaluación del proceso educativo, así como investigación e innovación educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar la gestión correspondiente de atención. • Dar seguimiento a la canalización realizada. • Entrega de calificaciones parciales en el periodo establecido por la coordinación del programa, después de haber concluido un tema. • Entrega de calificaciones finales en el periodo estipulado por la coordinación del programa educativo. • Integrar un informe de las acciones realizadas y resultados obtenidos. • Realizar un reporte de los factores que obstaculizaron su labor. • Elaborar el plan de acción tutorial. • Participar en los diversos programas de capacitación que la institución promueva; • Elaborar un concentrado de las evaluaciones obtenidas para intervenir de manera oportuna en el campo de lo académico o en aspectos de la personalidad del estudiante. • Seguimiento Académico de los estudiantes tutorados. • Posibilitar y promover reuniones de trabajo virtual, a fin de analizar aspectos de bajo rendimiento académico y de abandono, para generar estrategias de intervención para atender las necesidades individuales

		<p>y grupales de los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en programas de innovación educativa. • Participar en actividades académicas que organice la Institución Educativa. • Sistematizar acciones y llevar a cabo el seguimiento académico de sus alumnos tutorados. • Colaborar con el coordinador para difundir entre los demás docentes, la metodología de la Acción Tutorial. • Colaborar con el coordinador en la aplicación de la evaluación del programa y de los docentes.
--	--	---

Cuadro 1. Funciones y tareas de la tutoría virtual

Con el propósito de que la actividad del asesor y del tutor sea exitosa, ésta deberá fundamentarse en una adecuada planeación, y tomar en cuenta las tres grandes fases del proceso:

- Inicio
- Desarrollo y
- Cierre

De ninguna manera es una actividad espontánea o casual, por lo cual requiere de una preparación previa así como de la valoración de su ejecución y resultados.

En cada una de las etapas mencionadas el tipo de apoyo que brindará el asesor y tutor, así como la relación con el estudiante se ven influidas por las diferentes necesidades del estudiante.

En la ***fase de inicio*** el énfasis está en realizar una inducción del estudiante a la tutoría, estableciendo un encuadre que permita aclarar los objetivos y expectativas tanto del asesor y tutor como del estudiante. En esta fase inicial se realiza un diagnóstico de la situación presente del estudiante y se establece de manera conjunta los objetivos y un plan de trabajo tentativo para su consecución.

Una acción que suele realizarse, es pedir al estudiante que firme una carta compromiso para hacer más evidente la responsabilidad que tiene de cumplir con las actividades de aprendizaje.

En la **fase de desarrollo** de la tutoría, el tutor debe ejecutar varias tareas entre las que se encuentran a manera de ejemplo:

- La consolidación de la relación de tutoría
- La evaluación permanente del progreso del estudiante y la identificación de problemas académicos de los alumnos o de otras necesidades personales que puedan interferir con su desempeño académico
- La recomendación de tareas o actividades para favorecer el desarrollo personal y académico de éstos

En la **fase de cierre y evaluación** de la tutoría:

- El tutor debe analizar de manera conjunta con el estudiante el grado en que se alcanzaron los objetivos acordados al iniciar la tutoría
- Proporcionar retroalimentación al estudiante sobre su desempeño
- Examinará críticamente la planeación de la tutoría, su desarrollo y los resultados alcanzados con relación a los objetivos que se plantearon al inicio, con el fin de identificar los principales problemas que se afrontaron para tratar de superarlos.
- Hará un recuento de cuáles fueron las principales dificultades enfrentadas y de las rutas de acción que se eligieron para darles atención.

La información obtenida a partir de estos análisis permitirá retroalimentar a la coordinación encargada de la gestión de la tutoría, así como aportar experiencias valiosas para otros asesores y tutores.

IV. MODELOS DE TUTORÍA VIRTUAL

No se podría hablar de un modelo único y perfecto de tutoría ya que aunque hay elementos comunes como fines de la formación, concepción de aprendizaje y condiciones académico-administrativa, cada estudiante tiene diferente ritmo de aprendizaje, diversidad de objetivos, diferentes grado de desarrollo de estrategias para abordar los problemas, materiales y recursos didácticos, por lo que esta metodología varía de estudiante a estudiante y de grupo en grupo; no obstante, se requiere adoptar un modelo tutorial desde el momento mismo de la planeación; y el docente sea asesor o tutor, podrá utilizar las estrategias que considere más adecuadas para el logro de los objetivos de aprendizaje. Esa gran heterogeneidad requiere de la observación, creatividad e ingenio del docente, lo que le permite contar con los elementos para reconstruir constantemente su práctica.

Entendemos como modelo tutorial al tipo de acción docente que se realiza en la educación a distancia. No existe un modelo único, ni tampoco un consenso para la denominación del docente ni las tareas específicas a realizar, es así como cada institución adopta denominaciones y modelos diferentes.

Corresponde al coordinador y a los diseñadores curriculares el seleccionar el modelo que mejor se adapte a las características del programa educativo, programa de asignatura, de unidad de aprendizaje o curso.

Para facilitar esta tarea, a continuación proporcionamos los principales modelos tutoriales que identificamos como posibles de ser aplicados, ya sea seleccionando uno solo, o bien varios para un mismo programa educativo, dependiendo del nivel, de la población a la que esté dirigido, del número de estudiantes a los que se les tiene que dar atención y sobre todo a las características de los contenidos disciplinares.

La clasificación se realiza tomando como referencia el número de docentes que intervienen en el proceso de aprendizaje, los tipos de funciones tutoriales a realizar, de las cuales se derivan tareas específicas, lo cual a su vez sirve de base para asignar la denominación del docente y determinar su perfil académico. En todos los casos el asesor es monitoreado por el tutor y ambos reportan al coordinador del programa.

- ❖ **MODELO A.** Un docente al que se denomina “asesor”, atiende a un grupo de estudiantes (20-25) por lo que lleva a cabo la función académica, pedagógica, tecnológica, motivacional y organizativa; reporta al tutor quien monitorea su desempeño. El tutor lleva a cabo la función institucional de una o más generaciones. La relación de estudiantes por tutor es de uno cada 100 estudiantes.

El docente debe ser experto en contenidos y en educación a distancia y en el uso educativo de tecnologías de información y comunicación (TIC). El tutor puede tener cualquier formación profesional pero debe ser experto en educación a distancia y en el uso de las TIC.

Modelo A	Funciones	Número de estudiantes	Experto en:
Asesor	Académica Pedagógica Tecnológica Motivacional Organizativa	20 - 25	Contenidos Educación a Distancia TIC
Tutor	Institucional	100	Control tutorial Educación a Distancia TIC

Cuadro 2. Modelo “A” de tutoría virtual

- ❖ **MODELO B.** El asesor atiende a un grupo de 20-25 estudiantes, lleva a cabo la función académica y pedagógica. El tutor realiza las funciones: tecnológica, motivacional, organizativa e institucional por generación. La relación de estudiantes por tutor es de uno cada 40 estudiantes.

El docente debe ser experto en contenidos y en educación a distancia y en el uso educativo de tecnologías de información y comunicación (TIC). El tutor puede tener cualquier formación profesional pero debe ser experto en educación a distancia y en el uso de las TIC.

Modelo B	Funciones	Número de estudiantes	Experto en:
Asesor	Académica Pedagógica	20-25	Contenidos Educación a Distancia
Tutor	Tecnológica Motivacional Organizativa Institucional	40-50	Control tutorial Educación a Distancia TIC

Cuadro 3. Modelo "B" de tutoría virtual

- ❖ **MODELO C.** El asesor es quien realiza la función académica, el tutor y lleva a cabo la función pedagógica, tecnológica, motivacional, organizativa e institucional; trabaja de manera conjunta con el asesor y da seguimiento a su desempeño para reportar al coordinador del programa. La relación estudiantes por asesor es de 60 y la de estudiantes por tutor es de 30.

En este caso el asesor debe ser un especialista en contenidos, experto en educación a distancia (EaD) y uso educativo de TIC que puede ser el mismo o no, quien desarrolle el programa de asignatura y realice su diseño instruccional.

El tutor puede poseer cualquier tipo de formación académica, pero requiere ser especialista en educación a distancia y tecnologías de la información y la comunicación.

Modelo C	Funciones	Número de estudiantes	Experto en
Asesor	Académica	60	Contenidos Educación a Distancia TIC
Tutor	Pedagógica Tecnológica Motivacional Organizativa Institucional	30	Control tutorial Educación a Distancia TIC

Cuadro 4. Modelo "C" de tutoría virtual

- ❖ **MODELO D.** El asesor es quien realiza la función académica, el tutor participa también en ésta función mediante la solución de dudas de contenidos, pero no modera foros, ni evalúa. También lleva a cabo las funciones: pedagógica, tecnológica, motivacional, organizativa e institucional.

Es una variante del modelo B, por lo que la única diferencia es que el tutor requiere de una formación académica a fin al programa educativo además de ser especialista en EaD y TIC para poder realizar sus funciones de manera más efectiva y así poder compartir con el asesor la solución de dudas de tipo académico. La relación estudiantes por asesor es de 60 y la de estudiantes por tutor es de 30.

Modelo D	Funciones	Número de estudiantes	Experto en
Asesor	Académica	60	Contenidos Educación a Distancia TIC
Tutor	Académica (se coordina con asesor para atención de dudas de contenidos, no modera foros, ni realiza evaluación de actividades) Pedagógica Tecnológica Motivacional Organizativa Institucional	30	Contenidos Control tutorial EaD TIC

Cuadro 5. Modelo "D" de Tutoría Virtual

De estos modelos es posible hacer varias combinaciones en cuanto a funciones y número de estudiantes asignados al asesor y/o tutor, los cuales se pueden modificar de acuerdo a las características del programa educativo.

Estos modelos son producto de la experiencia en nuestra universidad y de otras instituciones educativas.

V. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN TUTORIAL

Al abordar el ámbito educativo en entornos virtuales de aprendizaje debemos tomar en cuenta las herramientas que ésta nos brinda y las técnicas que se emplearán para lograr el mejor resultado.

En este apartado se muestran cómo es posible tutorizar en dichos espacios, qué técnicas manejar, cómo hacer uso de las distintas herramientas de comunicación sincrónica y asincrónicas disponibles así como utilizar diferentes estrategias si lo que pretende es enseñar a aprender al estudiante y no convertirlo en un simple depositario de contenidos.

Con el objeto de entender qué caracteriza a los escenarios formativos virtuales, lo primero es señalar que el e-learning como modalidad de aprendizaje a través de la red, se configura como un espacio que facilita la interacción entre los diferentes actores del proceso: entre asesores-estudiantes-tutores, asesores-tutores, asesores-estudiantes, tutores-estudiantes, estudiante-estudiante, y cuyos elementos más significativos se muestran a continuación:

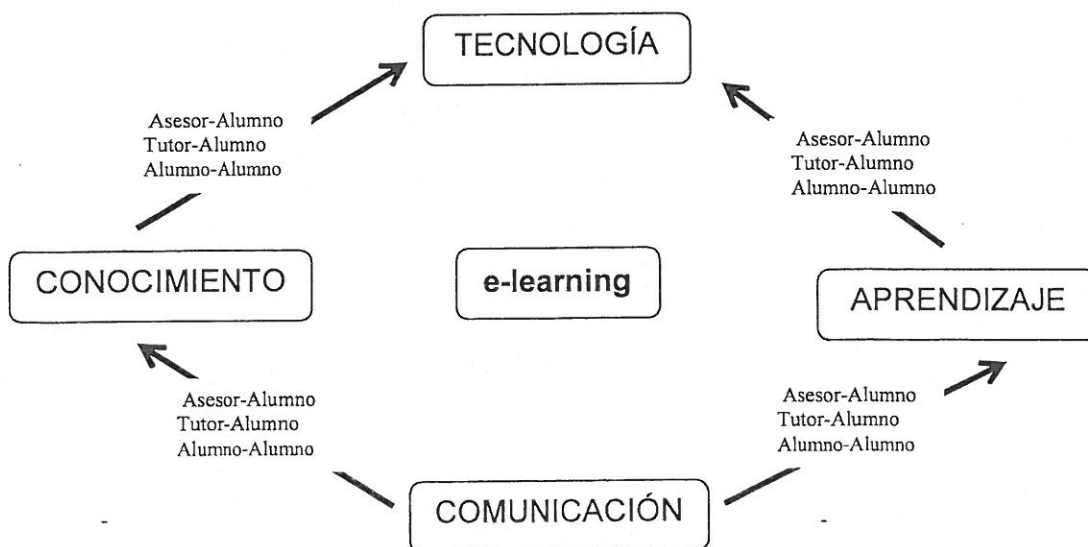


Figura 1. Elementos significativos del e-learning

V.1 Herramientas de comunicación para la tutorización virtual

En cualquier proceso de tutorización online, la comunicación se constituye como uno de los elementos que aporta mayor significatividad y calidad a los procesos educativos. En la actualidad, los diferentes cambios en los modelos de comunicación han permitido evolucionar desde modelos unidireccionales de comunicación en los que habitualmente existe un emisor (asesor o material didáctico) que ofrece la información a un receptor (normalmente el estudiante) que la procesa, a modelos de comunicación más interactivos y dinámicos que persiguen que el receptor se convierta en emisor de mensajes, tanto de forma individual como colectiva. Según Pérez (2004), los procesos de comunicación mediada por ordenador se caracterizan por los siguientes elementos:

- Flexibilidad en las coordenadas espacio temporales para la comunicación, pudiéndose dar procesos de comunicación ágiles y dinámicos tanto síncronos como asíncronos.
- La comunicación puede ser personal (de uno a uno), en grupo (pequeño o gran grupo) y en forma de comunicación de masas.
- Posibilidad de crear entornos privados o abiertos a otras personas.
- Permiten la combinación de diferentes medios para transmitir mensajes (audio, texto, imagen, ...)

Como asesor o tutor de e-learning, la necesidad de incorporar nuevas herramientas de comunicación, tanto sincrónicas como asincrónicas, conlleva nuevas estructuras comunicativas, ya que está demostrado que nuestra participación no tiene ni la misma carga sintáctica ni semántica y además está condicionada por la herramienta de comunicación que se vaya a utilizar, e implica por ello la necesidad de adquirir nuevos aprendizajes y habilidades para desenvolvernos en ellas.

La alfabetización informática es imprescindible para un asesor y un tutor virtual principalmente por dos causas:

- En primer lugar porque el medio informático se establece como esencial para llevar a cabo estos nuevos procesos de comunicación; y
- En segundo lugar, porque los mensajes se comienzan a estructurar de manera menos lineal, se intercambian los papeles entre autor-emisor-lector-receptor, se produce un nuevo desafío, el de pasar de la distribución de la información a la gestión y la posibilidad de ir construyendo diferentes significados dependiendo de la navegación hipertextual realizada por el receptor.

Como asesor o tutor podrá realizar dicha comunicación a través de dos vías:

- *Sistemas de tutorización síncrona*: a través de la interacción entre interlocutores mediante una coincidencia temporal.
- *Sistemas de tutorización asíncrona*: no requieren coincidencia temporal para llevar a cabo la comunicación.

En determinadas ocasiones la tutorización a través de medios síncronos posee dificultades en el sentido de que no son accesibles por el usuario a posteriori, pero sí es posible la comunicación y respuesta inmediata. Por otro lado, los medios asíncronos no fomentan una respuesta inmediata, pero si es posible consultarlos a posteriori.

Las posibilidades que los distintos medios ofrecen a la hora de llevar a cabo un proceso de tutorización virtual son diversas, para lo cual presentamos el siguiente cuadro:

Herramientas Asíncronas	Herramientas Síncronas
<p>Foros: Permiten acceder a un espacio de comunicación con todos los miembros del grupo. De acuerdo a la temática planteada podemos tener:</p> <p>Foro académico: permiten acceder a todos los estudiantes al debate de las líneas de análisis que se tengan que trabajar. Es una de las principales herramientas de trabajo en la comunicación estudiante-asesor</p> <p>Foro de dudas: permiten acceder a todos los estudiantes a un espacio para plantear sus dudas y solicitar la aclaración de aspectos que no le sean claros. Es una de las principales herramientas de trabajo en la comunicación alumno-tutor</p> <p>Foro de cafetería: permite acceder a todos los estudiantes a un espacio entretenimiento e intercambio de noticias, ideas, comentarios que no tengan carácter académico.</p>	<p>Chat¹: comprende una conversación en línea que permite a los participantes (alumnos, asesores, tutores) realizar conversaciones en grupo de forma privada. Es útil para que el tutor o asesor siempre y cuando se cuente con disponibilidad de tiempo y se mantenga una planeación adecuada en cuanto a horarios. Es una herramienta que impulsa las relaciones personales entre los estudiantes.</p>
<p>Correo electrónico: facilita la intercomunicación entre tutor-alumno, asesor-alumno, tutor-asesor, asesor-tutor-alumno, alumno-alumno en las diversas tareas que hay que realizar.</p>	<p>Videoconferencias: a través de las cuales se puede compartir información, intercambiar puntos de vista, mostrar y ver todo tipo de documentos, dibujos, gráficas, acetatos, fotografías, imágenes de computadora y videos, en el mismo momento, sin tener que trasladarse al lugar donde se encuentra la otra persona. Requiere de equipo y un lugar específico para la transmisión-recepción.</p>
<p>Anuncios: Se utiliza para que los usuarios puedan ver anuncios importantes de asesores o tutores en la plataforma Bb se pueden organizar y mostrar en diferentes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fecha actual - últimos siete días - últimos treinta días - ver todos los anuncios de cursos <p>En esta sección se pueden crear y modificar los anuncios del curso. Para ingresar, únicamente hay que</p>	

¹ Tendremos que asegurarnos de modificar las actitudes que inicialmente los alumnos pudieran tener hacia algunas de las herramientas de comunicación como por ejemplo el "chat", ya que en la mayoría de las ocasiones está asociado a situaciones de diversión y esparcimiento y no con uso académico.

dar un clic en donde está la palabra "Anuncios", esto lleva a una pantalla posterior. Una vez ahí, para agregar un nuevo anuncio se deberá dar clic en el botón que lo indica.	
Listas de distribución: servicio de Internet que permite establecer comunicación multidireccional entre los miembros de un listado de direcciones de correo electrónico. Como asesor o tutor podrás crear listas de distribución de las asignaturas y utilizarlas como espacios para el intercambio de ideas, la formulación de preguntas, la resolución de dudas, y, en general, como áreas de comunicación.	
Mensajes: Su función es brindar a cada curso un sistema privado y seguro de comunicación que funciona de modo similar al correo electrónico.	
Páginas de grupo: Este espacio permite crear equipos de trabajo para que los estudiantes trabajen entre sí en el diseño de las actividades colaborativas. Es muy importante su manejo, ya que es un área privada del equipo en donde pueden: - enviar correo electrónico - intercambiar archivos - ponerse de acuerdo a través de sus foros de discusión privados	

Cuadro 6. Herramientas de comunicación

Aspectos que deberán tenerse en cuenta al incorporar diversas herramientas:

- Tener claros los objetivos de la participación.
- Tener un estilo de comunicación no autoritario.
- Animar a la participación.
- Ser objetivo y considerar el tono de intervención.
- Promover conversaciones privadas: diseñar situaciones para fomentar el trabajo entre personas con intereses similares.
- Presentar opiniones conflictivas.
- Cuidar el uso del humor y del sarcasmo, no todos compartimos los mismos valores.
- Alabar y reforzar públicamente las conductas positivas.
- No ignorar las negativas, pero llamar la atención de forma privada.

- Saber iniciar y cerrar los debates.
- Incentivar a que no siempre el tutor sea el que inicie las participaciones.
- Intervenir, para realizar una síntesis de las intervenciones.

V 2. Herramientas de gestión tutorial

Blackboard (Bb) es una plataforma tecnológica basada en Web, que ayuda al manejo de cursos en línea. Esta plataforma es capaz de manejar diferentes cursos al mismo tiempo y en tiempo real teniendo accesos diferentes para cada usuario de la misma. La importancia principal de Bb radica en su manejo de cursos. Posee herramientas que ayudan a mejorar el aprendizaje en línea, como lo son, foros de discusión, envío de tareas y exámenes en línea.

El hecho de que esté basada en Web también le da una ventaja y es que los usuarios se pueden conectar a ella desde cualquier parte del mundo, siempre y cuando tengan una conexión a Internet. Esto quiere decir, que no importa si el estudiante o profesor no se encuentran en su lugar o ciudad de trabajo, pueden acceder para revisar actividades o enviar tareas desde su casa, hotel o cualquier café Internet.

Los profesores, ya sean asesores o tutores, pueden tener un mayor control sobre el curso, por lo que tienen un acceso diferente al de los estudiantes, esta es la razón por la cual existe el **Panel de control**, cuya liga la encontramos debajo de la barra de botones de navegación. Para las secciones de contenidos, los profesores tendrán la ayuda cercana de los integradores para su creación y modificación.

Bb ofrece un sólido conjunto de herramientas, funciones y características para el aprendizaje. A continuación se describen las herramientas y funciones incluidas con la plataforma, desde la perspectiva del uso del Panel de control con las

herramientas que se utilizan en la creación y dictado de un curso, unidad de aprendizaje, asignatura, módulo, etc. A continuación se describen las más utilizadas.

1. Información del personal

Este apartado es para que los docentes que participan ya sea como asesores o como tutores, coloquen un breve curriculum vitae para que los estudiantes conozcan sobre su formación y experiencia profesional. (Revisar el documento "Información del personal")

2. Anuncios

Este espacio es para que el asesor, el tutor, el coordinador del programa educativo al que corresponda el curso en cuestión, o el administrador de la plataforma, puedan comunicar avisos importantes a los estudiantes. El docente puede **crear, modificar o eliminar** anuncios de acuerdo a las necesidades del curso.

Los anuncios se presentan en el orden en que fueron creados, por lo que el colocado más recientemente aparecerá en primer término.

Algunos **tipos de anuncios** son: Fechas de entregas importantes, recordatorios, modificaciones o énfasis en los materiales, la asignación de exámenes, noticias, invitaciones, etc. (Revisar el documento "Publicación de Anuncios en la Plataforma Educativa")

3. Administrador herramientas

El administrador de herramientas permite que el asesor o tutor configuren aquellas herramientas que son necesarias para el curso, módulo o asignatura (Revisar el documento "Administrador de herramientas")

4. Administrar menu del curso

El menú del curso aparece en el lado izquierdo de un curso y contiene enlaces a materiales y herramientas dentro del curso. El profesor puede personalizar la apariencia del menú del curso y de los contenidos y herramientas disponibles para los usuarios desde el panel de control.

Es posible añadir y modificar áreas del curso desde la página Administrar menú del curso. Por ejemplo, elegir áreas para información sobre el personal, contenidos específicos y enlaces de curso. (Revisar el documento "Administrar menú del curso")

5. Mostrar/modificar usuarios

La herramienta Administración de usuarios permite al docente administrar a los usuarios del curso. Con la opción "Mostrar/Modificar usuarios es posible verificar los usuarios inscritos.

Si el usuario no está disponible, no podrá acceder al Blackboard Learning System. Si el registro de inscripción del usuario no está disponible, el usuario puede acceder al sistema pero no al curso.

Aparecerán iconos para indicar el estado de no disponible junto al nombre de usuario, si resulta aplicable para el registro del usuario. Si resulta aplicable para el registro de inscripción de usuario, el icono aparecerá junto al rol del usuario. Los registros de usuario o los de inscripción de usuarios establecidos como no disponibles, están precedidos por un símbolo circular que contiene una barra. Además, el registro aparecerá en texto gris, salvo la dirección de correo electrónico, sobre la que se puede hacer clic para enviar un mensaje al usuario. Para establecer un registro como disponible, haga clic en la opción **Propiedades** para modificar el registro de inscripción del usuario y cambiar la configuración de disponibilidad. (Revisar el documento "Mostrar/modificar usuarios").

6. Panel de rendimiento

La herramienta Panel de rendimiento proporciona una ventana para observar todos los tipos de actividades que desempeñan los usuarios de un curso. Allí aparecen todos los usuarios inscritos en el curso, con información sobre el progreso y la actividad de cada usuario en el curso. (Revisar el documento "Uso del panel de rendimiento").

7. Configuración

Los profesores pueden modificar el nombre, la descripción y el tipo de materia de un curso, así como ponerlo disponible para los alumnos. (Revisar el documento "Configuración").

8. Archivar curso

La función Archivar curso crea un registro permanente del mismo, lo que incluye todos los contenidos y las interacciones de los usuarios. Los cursos archivados son un registro permanente del curso que se guardan como archivos .zip. (Revisar el documento "Archivar curso")

9. Tablero de discusión

El tablero de discusión es un medio de comunicación para publicar y responder mensajes. Las conversaciones se agrupan en secuencias que contienen una publicación principal y todas las respuestas relacionadas. Una ventaja del tablero de discusión es que las secuencias están registradas y organizadas.

Se utiliza para comunicar a los estudiantes y a los maestros a través de este espacio, es una herramienta similar al chat, pero está diseñada para operar de

manera **asíncrona**, esto es, **los usuarios no tienen que ponerse de acuerdo en una hora específica para acceder al sitio**. Otra ventaja es que las participaciones de los estudiantes pueden ordenarse por diferentes criterios. Las conversaciones se agrupan en secuencias de preguntas que contienen la pregunta principal y todas las respuestas relacionadas

El foro de discusión es ideal para proveer áreas organizadas de comunicación, el cuerpo docente debe determinar cuántos se van a necesitar, los nombres que deben de llevar y la función que van a tener los estudiantes en cada uno.

Blackboard provee un espacio para crear foros de discusión, a los cuales todos pueden tener acceso y se pueden dividir en temas, lo cual le permitirá al cuerpo docente organizar de mejor forma la participación en estos. (Revisar el tutorial "Tablero de discusión")

10. Administrar grupos

Esta herramienta es de utilidad para que los docentes puedan generar espacios privados para grupos de estudio o de proyecto, también les permite eliminar y modificar equipos. Los profesores tienen además la opción de otorgar al grupo acceso a las siguientes funciones:

- Tablero de discusión
- Aula virtual
- Intercambio de archivos del grupo
- Correo electrónico del grupo

Las funciones elegidas aparecen en la página Administrar grupos bajo el nombre del grupo. (Revisar el tutorial "Administrar grupos").

11. Administrador de sondeos

Los Sondeos son una herramienta de Evaluación que los profesores pueden utilizar para efectuar encuestas, evaluaciones y exámenes aleatorios de conocimientos. El Administrador de sondeos se utiliza para crear, añadir, obtener una vista preliminar, modificar y eliminar Sondeos.

Los profesores pueden ver los resultados de los sondeos mediante el libro de calificaciones. (Revisar el tutorial "Administración de sondeos").

12. Administrador de conjuntos

El Administrador de conjuntos permite a los profesores almacenar preguntas para utilizar en varias oportunidades. Los profesores pueden crear preguntas nuevas para incluir en los conjuntos y añadir preguntas creadas en otras pruebas o conjuntos. Los conjuntos de otros cursos se pueden importar mediante el Administrador de conjuntos. Salvo cambios de texto menores como corrección de errores tipográficos, no se debe modificar un conjunto si los estudiantes ya han comenzado a realizar una evaluación que toma preguntas de ese conjunto. (Revisar el tutorial "Administración de conjuntos")

13. Administrador de pruebas

El Administrador de pruebas se utiliza para crear, modificar y eliminar pruebas. Las pruebas son evaluaciones en línea que se pueden utilizar para medir la comprensión que un alumno posee sobre el curso. Las propiedades de las pruebas, como las opciones de presentación y la disponibilidad, se administran desde el área de contenido donde se añade la prueba. (Revisar el tutorial "Administrador de pruebas")

14. SafeAssign

SafeAssign aparece como una nueva herramienta que permite revisar contenido de archivos que se adjuntan o envían al curso, su función es de reconocer la existencia de plagio o copia de contenidos con el añadido. (Revisar el tutorial "SafeAssign")

15. Libro de calificaciones

El libro de calificaciones publica todas las calificaciones del alumno asociadas a pruebas y actividades.

Permite abrir la página Ver hoja de cálculo que muestra los alumnos en filas y los elementos calificados en columnas. Es posible acceder a todas las funciones del libro de calificaciones mediante la hoja de cálculo.

Los elementos del libro de calificaciones están clasificados. Esto permite a los profesores:

- Ordenar y filtrar elementos por categoría. Por ejemplo, los profesores pueden querer visualizar sólo los elementos en la categoría Examen en la página Ver hoja de cálculo.
- Ponderar categorías en forma diferenciada. Por ejemplo, los elementos de la categoría Deberes se pueden ponderar con un valor menor que los elementos de la categoría Examen. (Revisar el tutorial "Libro de calificaciones").

VI. PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL

La Acción Tutorial en la Universidad Nacional del Callao, requiere del compromiso del estudiante, tutores, asesores, coordinadores, directivos y/o autoridades y funcionarios de la Universidad. Es una actividad inherente a la función docente, la cual se realiza de manera compartida y coordinada con el profesorado de un programa educativo. Implica el desarrollo de acciones encaminadas a prever las posibles situaciones que podrían requerir acciones concretas por parte del cuerpo docente para mejorar las relaciones interindividuales y el clima de convivencia en el entorno virtual entre estudiantes y docentes para el logro de un aprendizaje significativo.

El plan de acción tutorial es una planificación del trabajo a realizar por los docentes involucrados en la tutoría del curso. Es el marco en el que se especifican los criterios y procedimientos para la organización y funcionamiento de las tutorías. Debe incluir las líneas de actuación que los asesores y tutores desarrollarán con los estudiantes y con el equipo multidisciplinario de cada programa educativo.

Se llevará a cabo según el modelo o modelos tutoriales señalados en la etapa de diseño curricular de los programas educativos a distancia y debe ser realizado por los docentes involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Tiene la finalidad de favorecer la integración y participación de los estudiantes y de realizar el seguimiento personalizado de su proceso de aprendizaje para dar respuesta a las necesidades detectadas de índole académica, afectiva, pedagógica y social para el logro de los objetivos educativos.

A continuación se presenta un ejemplo de plan de acción tutorial que no corresponde a un modelo único a seguir, sino que es de naturaleza orientativa y deberá adecuarse o enriquecerse por quienes participen en su elaboración. Dependerá del tipo de tutoría adoptado y comprende las variables o elementos de control principal durante el proceso de enseñanza y aprendizaje; las diversas situaciones que pueden presentarse, las actividades o acciones metodológicas que deben ser realizadas por los docentes (asesor y tutor), el objetivo de dicha acción, el resultado esperado y la herramienta sugerida para dar atención.

Elemento de control	Situación	Acción metodológica	Objetivo	Resultado esperado	Herramienta utilizada
INGRESOS	A) Sin ingresos	Envío de mensaje estructurado consultando si existe alguna situación especial y ofrecer apoyo	Verificar tipo de problemática enfrentada	Detección de baja al inicio del curso o identificación del tipo de problema que enfrentan para brindar apoyo oportuno.	Correo electrónico Teléfono
	B) Con ingresos y sin presentación personal				
	C) Con ingresos y sin participación				
FOROS	A) Sin participación	Envío de mensaje estructurado y afectuoso consultando si existe alguna situación especial y ofrecer apoyo	Tomar contacto inmediato para verificar existencia de problemas	Detección precoz de problemas potenciales, evidenciar atención en el control académico y calidad de seguimiento	Correo electrónico Teléfono
	B) Retraso en participación				
	C) Participación oportuna y de calidad (organizada, eficiente, pertinente y original)	Envío de mensaje reforzador acompañado de una nueva pregunta motivadora para continuar con el debate y mensaje estructurado con conclusiones, comentarios y/o reflexiones para cierre del foro.	Incentivar la calidad de las participaciones y propiciar la construcción social del conocimiento	Mantener los aportes de calidad para generar el aprendizaje	Tablero de discusión (foro temático)
	D) Participación no	Envío de mensaje	Propiciar reenfoque	Aportes acordes a	Correo electrónico

pertinente	privado o en el foro para reorientar la temática	de próximas participaciones	la temática planteada	Tablero de discusión (foro temático)
E) Participación mal estructurada	Envío de mensaje estructurado, privado y reflexivo motivando a la mejora.	Lograr que las participaciones coadyuven de manera efectiva a la construcción del aprendizaje.	Aportes estructurados que motiven al grupo para construir el aprendizaje	Correo electrónico
F) Participación no fundamentada	Envío de mensaje estructurado, privado y reflexivo motivando a la mejora.	Desarrollar el hábito de crítica constructiva y con fundamento.	Aportes críticos constructivos, reflexivos y bien fundamentados	Correo electrónico
G) Participación con errores ortográficos	Envío de mensaje general para solicitar cuidado en la escritura de los mensajes y privado, con señalización de errores e invitando a su mejora.	Hacer conciencia de la importancia de utilizar adecuadamente el lenguaje.	Mensajes con uso apropiado del lenguaje que resalten su calidad.	Correo electrónico Anuncios
H) Participación extemporánea	Mensaje para hacer conciencia de la importancia de realizar aportes en tiempo para generar discusión.	Propiciar la organización del tiempo del estudiante	Participaciones realizadas durante el tiempo programado de duración del foro	Correo electrónico Anuncios
A) Sin realizar	Mensaje para motivar la	Asegurar la activación de	Reforzamiento de conocimientos	Correo electrónico Anuncios

ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN		importancia de los ejercicios de autoevaluación para la reactivación de conocimientos previos, o para la confirmación de los aprendizajes adquiridos.	experiencias cognitivas previas para la construcción del conocimiento significativo; y la confirmación de lo aprendido.	previos para facilitar el aprendizaje constructivo y comprobación de adquisición de conocimientos	
	B) Realizadas	Mensaje de felicitación	Mantener la motivación sobre la importancia de este tipo de actividades	Seguir con el cumplimiento de las actividades previstas	Correo electrónico Anuncios
	A) Sin envío	Mensaje para conocer motivo de inactividad y ofrecer apoyo	Tomar contacto inmediato para detectar problemática y prevenir abandono	Realización y envío inmediato de actividades solicitadas	Correo electrónico Teléfono
	B) Envío parcial de actividades	Mensaje motivante para regularizarse	Prevenir bajo aprovechamiento	Regularización en el envío de actividades	Correo electrónico
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	C) Entrega extemporánea	Mensaje para conocer causas y motivar a cumplir en los plazos determinados según políticas establecidas.	Promover la autorregulación del tiempo	Regularización en el envío de actividades y replanteamiento en plan individual de organización del tiempo de estudio.	Correo electrónico Anuncios
	D) Actividades mal realizadas	Realimentación con señalamientos y sugerencias	Mejorar el aprovechamiento	Logro de los objetivos de aprendizaje.	Correo electrónico. Tablero de discusión (foro de dudas)

						<p>precisas. Mensajes aclaratorios y envío de documentos de apoyo didáctico o de otras referencias temáticas.</p> <p>Mensaje para conocer dificultades y ofrecer alternativas de solución</p> <p>Mensaje de reforzamiento</p> <p>Revisión y evaluación de actividades</p> <p>Actualizar libro de calificaciones de la plataforma y dar aviso al estudiante de la disponibilidad para su consulta.</p> <p>Mensaje inmediato para conocer motivos y ofrecer alternativas para</p>	<p>Propiciar la integración en grupos de trabajo.</p> <p>Mantener ritmo y calidad de actividades solicitadas.</p> <p>Proporcionar feedback oportuno al estudiante.</p> <p>Dar a conocer al estudiante el resultado de su desempeño.</p> <p>Prevenir abandono</p>	<p>Desarrollo de habilidades para trabajar de manera cooperativa y colaborativa.</p> <p>Motivación para seguir cumpliendo y alcanzar objetivos previstos.</p> <p>Identificación de aciertos o errores y mejorar en actividades subsecuentes.</p> <p>Motivación para mantener un buen nivel de aprovechamiento.</p> <p>Respuesta inmediata para valorar posibilidades de apoyo</p>	<p>Anuncios. Internet Biblioteca digital</p> <p>Correo electrónico Foro privado grupal Anuncio</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Buzón de transferencia digital Correo electrónico</p> <p>Libro de calificaciones de la plataforma educativa Correo electrónico</p> <p>Correo electrónico Teléfono</p>
	E) Actividades grupales realizadas de manera individual								
	F) Envío a tiempo según lineamientos establecidos								
	A) No realizada								

EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES	B) Realizada pero no aprobada	cumplir con este requisito.	Prevenir deserción	Motivar a la mejora y a seguir adelante	Feedback de plataforma y/o por correo electrónico
		Mensaje de realimentación. Informe de resultados	Mantener el nivel de aprovechamiento	Motivación para continuar con los mismos logros	Correo electrónico
		Mensaje de reforzamiento Informe de resultados	Contar con una base de datos confiable	Respuesta inmediata de evaluación	Correo electrónico Teléfono Anuncios Portal de la Institución y de su Campus Virtual
EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE CADA ASIGNATURA, UNIDAD DE APRENDIZAJE O CURSO	A) No realizada	Mensaje de sensibilización respecto de la necesidad de realizarla	Crear conciencia a egresados de la importancia de actualizar su información	Motivación para recomendar el programa educativo y actualizar información.	Correo electrónico Anuncios Portal de la Institución y de su Campus Virtual
		Mensaje de agradecimiento por su colaboración y mensajes periódicos de sensibilización para motivar la actualización de la base de datos.	Mantener la actualización de la base de datos		
		B) Realizada			

VII. - PRÁCTICA TUTORIAL

Para llevar a cabo la práctica tutorial, al inicio de cada curso o generación, según corresponda, se proporcionará al tutor y asesor la siguiente información:

- Programa educativo y programa de asignatura, curso o unidad de aprendizaje.
- Información personal básica (nombre, edad, correo electrónico, lugar de residencia, teléfono, profesión en caso de tener alguna, lugar de trabajo...)

Durante el desarrollo de cada curso, los controles que se utilizarán son los siguientes:

- a) Formato de seguimiento académico para registrar el avance de las actividades de aprendizaje de cada estudiante. El formato debe tener el listado de estudiantes y columnas con las actividades a realizar por semana y por curso, tarea que realiza el tutor y la proporciona al asesor si el modelo tutorial contempla estas dos figuras docentes, de no ser así, lo realizará el asesor.

Este formato debe ser una hoja de cálculo programada con la aplicación de los criterios de evaluación para cada actividad según el programa de asignatura, curso o unidad de aprendizaje, a fin de que al ir realizando el vaciado de calificaciones parciales, sea posible en el mismo formato, visualizar la puntuación acumulada y facilitar la obtención de la calificación final. Este formato debe coincidir con el libro de calificaciones que en nuestro caso tiene la plataforma educativa de Blackboard.

Este control permite identificar los progresos de cada estudiante, es decir, su situación y el escenario en que cada uno se encuentra, para realizar la

acción metodológica que corresponda según el plan de acción tutorial y así poder detectar riesgos de baja de manera oportuna.

A continuación se presenta el formato de seguimiento académico sugerido, en el que se anotarán cada una de las tareas a realizar, ejemplo: Mapa conceptual, actividad individual, tema III...

Participantes			Foro 1	Foro 2	Foro ...	Calificación promedio Foros	Rendimiento Promedio Foros 20%	Actividad individual TEMA1	Actividad colaborativa TEMA2	Actividad ... TEMA3	Calificación promedio actividades durante el curso	Rendimiento Promedio 30%	Calificación Trabajo Final 20%	Calificación Final Examen 30%	Calificación final del curso 30%

Figura 2. Ejemplo de formato de seguimiento académico

b) El formato de registro de observaciones en relación al desempeño académico de los estudiantes, se utiliza para describir aspectos relevantes de cada estudiante durante el proceso de aprendizaje, para aportar elementos cualitativos en la toma de decisiones respecto de la valoración de su aprendizaje. A continuación se proporciona un formato para realizar el registro por temay emitir una valoración final.

Ejemplos: Tema 1. No participó en foro temático. Envío propuesta de actividad colaborativa pero no intervino en la integración del trabajo. Tema 2. Es líder en su equipo, organiza el trabajo grupal y conduce a su conclusión en el tiempo previsto...

Participantes			Tema 1	Tema 2	Tema ...	Valoración
Nombre	Apellido Paterno	Apellido materno				

Figura 3. Ejemplo de formato de registro de observaciones

- c) Informe final por módulo, que debe incluir un resumen de las principales incidencias y acciones tutoriales realizadas, además de un reporte estadístico con tasa de aprobación, tasa de reprobación y Tasa de deserción así como sus causas en los casos que se tengan las evidencias.

VIII.- EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL

La Acción Tutorial, estará a cargo del coordinador del programa al cual corresponda el curso, asignatura o unidad de aprendizaje en la cual se realice la función, para tal fin se deberán considerar los siguientes aspectos:

- Planificación adecuada del proceso (planeado vs. realizado)
- Congruencia entre los fines, objetivos y recursos para el desarrollo de la Acción Tutorial.
- Programación equilibrada de la actividad tutorial, que considere la carga académica de los profesores tutores.
- Adecuada distribución de docentes y tareas en la actividad tutorial.
- Uso adecuado de herramientas y medios de comunicación para la tutoría.
- Tiempo suficiente del asesor y tutor para realizar su función.
- Formación y actualización previa de los docentes para la educación a distancia y uso de tecnologías de información y comunicación en entornos virtuales.

La calidad de acción tutorial viene definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los elementos y componentes que son considerados en el esquema de evaluación que se adopte para esta actividad, tales como las metas y objetivos de la tutoría, contenidos asignados, actividades y recursos, planificación, costos y previsión de problemas.

El seguimiento de la trayectoria académica de los alumnos que estuvieron bajo la atención de la Acción Tutorial es fundamental para un proceso de evaluación.

Algunos criterios e indicadores generales para evaluar la Acción Tutorial son:

- Comportamiento de la tasa de deserción.
- Comportamiento de los índices de rezago.

- Comportamiento de la reprobación
- Comportamiento de la tasa de eficiencia terminal.

La evaluación de la intervención tutorial debe partir del:

- Análisis de las características del estudiante y grado en contexto sociocultural y económico donde el estudiante se desenvuelve
- Determinación de los propósitos a las que debe responder el acción tutorial

Los productos y/o resultados de la acción tutorial son:

- Rendimiento académico de los estudiantes
- Nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes
- Índice de participación de los estudiantes en las actividades de aprendizaje
- Atención a las dificultades de la acción tutorial

Las dificultades que enfrentan los tutores para llevar a cabo las actividades correspondientes deben ser atendidas por el responsable de la coordinación del programa educativo

El responsable aplicará a los estudiantes un instrumento para valorar la calidad de la Acción Tutorial y a los docentes para que se coevalúen entre sí, para tener una evaluación de carácter cualitativo que permita detectar problemas y sugerencias, con el fin de mejorar la Acción Tutorial.

Propiciará el uso de la academia virtual para comentar impresiones y experiencias, que promuevan acciones preventivas y correctivas de mejora, de manera periódica con todos los asesores y tutores participantes. En estas reuniones se pueden retomar algunos aspectos como los siguientes:

- Dificultades para desarrollar la Acción Tutorial.
- Resolución de problemas académicos de los estudiantes
- Mejora global del desempeño del estudiante.
- Mejora de la capacidad del estudiante para asumir las tareas que implica su formación.

REFERENCIAS

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*.

México: ANUIES.

Junta de Andalucía. *La Acción tutorial*. Consejería de Educación y Ciencia Dirección General de Promoción y Evaluación Educativa. Consultado el 5 de agosto de 2008 en: <http://www.ice.udl.es/uou/accion.pdf>

Melaragno, R. (1976). *Tutoring with students. A handbook for establishing tutorial programs in schools*. United States: Educational Technology Publications.

Pastor, E. y J. Román. (1980). *La tutoría. Pautas de acción e instrumentos útiles al profesor tutor*. España: CEAC.

Real Academia Española. (1992). *Diccionario de la Real Academia Española*. España: Espasa Calpe, edición electrónica.

Serranos, G. y A. Olivas. (1989). *Acción tutorial en grupo*. España: Escuela española.

Valdivia, C. (1998). *La orientación y la tutoría en los centros educativos: Cuestionario de evaluación y análisis tutorial*. España: Ediciones Mensajero