

MANUAL DEL TUTOR DE EDUCACIÓN VIRTUAL

PRESENTACIÓN

El presente documento proporciona al docente de educación virtual, una guía que le permita identificar los diferentes roles y tareas que debe 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.

Comprende la conceptualización de “tutoría virtual” y describe el grupo de expertos que intervienen en el proceso educativo en esta modalidad, con el fin de identificar a los docentes involucrados directamente en todo el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se hace referencia a las diferentes denominaciones que reciben estos docentes y a la utilizada en la institución. Posteriormente, se mencionan las principales funciones y tareas de quienes realizan la tutoría (asesor y/o tutor); 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.

OBJETIVOS

- Conceptualizar la tutoría virtual como una función de docencia de educación virtual.
- Conocer el perfil, funciones y tareas de un docente virtual 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.

CONCEPTO DE TUTORÍA VIRTUAL

La tutoría virtual es una actividad docente que realiza un experto para guiar el aprendizaje, orientar y facilitar la utilización de recursos y materiales didácticos digitales, promoviendo la interacción con y entre los estudiantes a través de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para motivarlos al logro de los objetivos educativos. Es un concepto que se aplica para referirse a la docencia en línea, la cual se realiza sin limitaciones geográficas, físicas y temporales.

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

1. **Director 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 temáticos** o desarrolladores de la disciplina y/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. **Asesor pedagógico**, para orientar el enfoque pedagógico que ha de darse a los contenidos para ser enseñados en forma virtual. Tiene la responsabilidad compartida con el coordinador del programa educativo de estar al 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 virtual con el uso herramientas de información y comunicación.
 - Guía el diseño y/o selección de materiales específicos para los entornos de aprendizaje virtual y su articulación con las actividades de aprendizaje y de evaluación que diseña el experto 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 diseño quienes se encargan de buscar soluciones tecnológicas a las propuestas de los expertos en contenidos para adaptarlos al formato digital.
5. **Asesor comunicativo**, plantea, revisa y coordina los lineamientos comunicativos del Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) y establece la interacción entre estudiantes y tutores, y de estos con el AVA.
6. **Experto en Integración de medios (Programador)**, es un especialista en el manejo de herramientas de un entorno virtual para publicar contenidos y materiales en la plataforma educativa.
7. **Administrador de la plataforma (ingeniero de soporte TIC)**, es un experto en sistemas que vigila el suministro del servicio, da mantenimiento preventivo y correctivo al entorno virtual y habilita los espacios para alojar los cursos.
8. **Tutores** son especialistas en contenidos y /o en docencia virtual 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 virtual recibe diversas denominaciones, entre las cuales se encuentran las siguientes: tutores, asesores, facilitadores, profesores, guías, orientadores..., en la Institución se utilizan las dos primeras, cuyas funciones específicas dependerán en el modelo tutorial que se establece a continuación, o para cada programa de asignatura, curso, modulo o unidad de aprendizaje.

De manera general y no exclusiva, el tutor 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 Director del Programa. Es el profesional que puede ser experto en contenidos o no, el cual utiliza TIC 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 institución a través del seguimiento académico y procesos administrativos y de evaluación del sistema.

MODELO FAPOC DE TUTORÍA VIRTUAL-UFPS

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.

Se entiende como modelo tutorial al tipo de acción docente que se realiza en la educación virtual. 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 director del programa y a los asesores pedagógicos, comunicativo y tecnológico ajustar el modelo propuesto y adaptarlo a las características del programa educativo, programa de asignatura, de unidad de aprendizaje, modulo o curso.

Para facilitar esta tarea, a continuación se proporcionan el modelo tutorial que se identificó como posible para ser aplicado.

El modelo tutorial adoptado es:

- **MODELO FAPOC.** Un docente al que se denomina “tutor”, atiende a un grupo de estudiantes (20-25) por lo que lleva a cabo la función académica, pedagógica, tecnológica y motivacional; reporta al director de programa quien monitorea su desempeño. El director de programa lleva a cabo la función institucional y organizativa.

El tutor debe ser experto en contenidos y en educación virtual y en el uso educativo de las TIC. El director de programa tiene formación profesional específica en el campo de estudio y además debe tener competencias en educación virtual y en el uso de las TIC.

Modelo A	Funciones	Número de estudiantes	Experto en:
Tutor	Académica Pedagógica Tecnológica Motivacional	20 – 25	Contenidos Educación Virtual TIC
Director Programa	Institucional Organizativa		Control tutorial Educación Virtual TIC

Cuadro 1. Modelo “FAPOC” de tutoría virtual-UFPS

PERFIL DEL DOCENTE TUTOR DE EDUCACIÓN VIRTUAL

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

Para la definición del papel que tiene el docente de educación virtual 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 virtual en la UFPS, es el siguiente:

Ámbito de la Formación:

1. Grado académico superior al nivel a impartir.
2. Formación pedagógica en educación virtual.
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.

Características personales para la docencia:

1. Identificación institucional, compromiso con la visión y misión de la UFPS.
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 estudiantes.
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 virtual.
9. Habilidad para comunicarse oralmente y por escrito.
10. Dominio de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el uso en educación virtual 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. Motivar la incorporación activa de estudiantes 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 estudiantes, pares académicos, directivos y de sí mismo con su labor docente.
9. Generación de una evaluación docente institucional de calidad.
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 virtual 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.
 - 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.

FUNCIONES Y TAREAS DEL DOCENTE DE EDUCACIÓN VIRTUAL

El rol del docente virtual, se manifiesta en dos grandes ámbitos: el intelectual y el afectivo-madurativo. Se comprueba entonces, que realiza una labor 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.

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 se hace 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 tutoriados. • Reconocer los conflictos grupales. • Poseer conocimiento de las características del estudiante virtual, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar y crear, a partir de los principios educativos, las herramientas

	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.	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.</p> <p>Identificar y gestionar problemáticas surgidas en la interacción social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la problemática del estudiante que puede poner en riesgo su desempeño académico y su estancia en el programa. • Generar un clima de confianza en la relación asesor-estudiante tutor-estudiante, estudiante-estudiante. • 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.
Organizativa	<p>Habilitar foros temáticos y sociales.</p> <p>Proporcionar técnicas de organización del tiempo.</p> <p>Organizar las actividades del estudiante para ser evaluadas.</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. • Configurar y actualizar el libro de calificaciones del entorno virtual. <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 tutoriados. • Dar a conocer a los estudiantes sus

		<p>resultados parciales mediante el seguimiento personal de sus actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear el módulo 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>Atiende 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 gestión 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 tutoriados. • 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 y grupales de los estudiantes. • Participar en programas de innovación

		<p>educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en actividades académicas que organice la Institución Educativa. • Sistematizar acciones y llevar a cabo el seguimiento académico de sus estudiantes tutoriados. • 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 2. Funciones y tareas de la tutoría virtual

Con el propósito que la actividad 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 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 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 establezca un compromiso para hacer más evidente su responsabilidad 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 estudiantes 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.

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. Se recomienda que las apreciaciones y recomendaciones que deriven de este ejercicio de análisis se comuniquen en un reporte escrito a las autoridades académicas de la institución con el fin de mejorar el proceso en su totalidad y evitar en lo posible repetir errores o enfrentar los mismos problemas que ya otros docentes han superado.

Cada tutor puede definir un estilo personal para planear, conducir y evaluar los resultados de la tutoría, sin embargo, es importante que en estas etapas considere las tareas esenciales que han sido descritas.

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN TUTORIAL

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

En este apartado se muestra 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 se 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 estudiantes-tutores, tutores-tutores, director de programa-estudiantes, tutores- director de programa, estudiante-estudiante, y cuyos elementos más significativos se muestran a continuación:

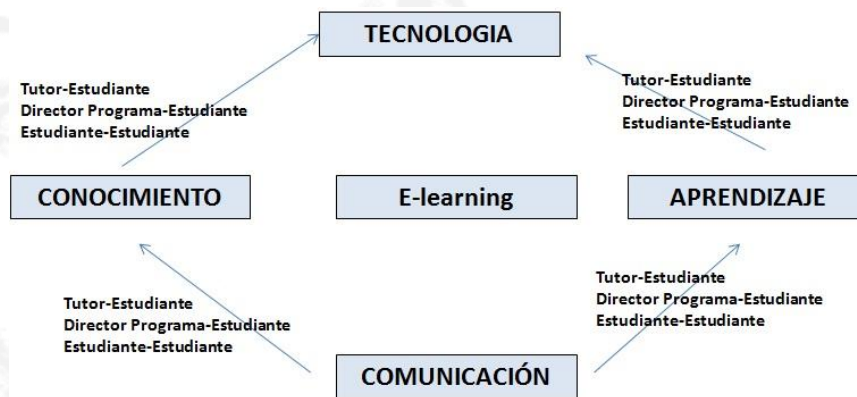


Figura 1. Elementos significativos del e-learning

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 tutor, la necesidad de incorporar nuevas herramientas de comunicación, tanto sincrónicas como asincrónicas, conlleva nuevas estructuras comunicativas, ya que está demostrado que la 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 desenvolverse en ellas.

La alfabetización informática es imprescindible para un tutor 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 tutor podrá realizar dicha comunicación a través de dos vías:

Sistemas de tutorización síncrona: a través de 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 se presenta el siguiente cuadro:

Estrategias Síncronas

Chat: comprende una conversación en línea que permite a los participantes (estudiantes, tutores) realizar conversaciones en grupo de forma privada. Es útil para que el tutor 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.

Videoconferencias: a través de las cuales se puede compartir información, intercambiar puntos de vista, mostrar y ver todo tipo de documentos, dibujos, gráficas, 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.

Estrategias Asíncronas

- **Foros:** Permiten acceder a un espacio de comunicación con todos los miembros del grupo. De acuerdo a la temática planteada podemos tener:
 - **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-tutor.
 - **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 estudiante-director del programa y estudiante-tutor
 - **Foro social:** permite acceder a todos los estudiantes a un espacio entretenimiento e intercambio de noticias, ideas, comentarios que no tengan carácter académico.

- **Correo electrónico:** facilita la intercomunicación entre tutor-estudiante, director programa-estudiante, tutor-tutor, director de programa-tutor, estudiante-estudiante en las diversas tareas que hay que realizar.

- **Anuncios:** Se utiliza para que los usuarios puedan ver anuncios importantes de tutores o director de programa en la plataforma. En esta sección se pueden crear y modificar los anuncios del curso.

- **Listas de distribución:** servicio de Internet que permite establecer comunicación multidireccional entre los miembros de un listado de direcciones de correo electrónico. Como director de programa o tutor se podrán 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

- **Sitios 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.

- **Desarrollo de guías de trabajo:** El docente tutor prepara una guía que deberá estar compartida en la plataforma virtual para el trabajo del estudiante; orientándolo en su labor y a partir de las actividades concretas propuestas en la guía se le permite obtener unos logros específicos.

- **Talleres y trabajos en equipo:** El taller estrategia pedagógica y didáctica hace referencia al modo como los estudiantes aprenden haciendo asesorados por el docente tutor. Esta estrategia se resuelven problemas planteados desde las diferentes áreas y la realización de un trabajo en equipo basado en la colaboración.

- **Producción de textos:** Se refiere a la elaboración de relatorías, protocolos, reseñas, ensayos, resúmenes, con lo que se busca el desarrollo de competencias dialógicas y de lectoescritura como objetivo fundamental de la formación académica.
 - **Producción de textos descriptivos:** Esta práctica escritural busca ante todo desarrollar la capacidad de mirar o de observar. Dichas prácticas descriptivas pueden atender situaciones, personas, animales, paisajes, objetos, episodios pasados de la vida personal y todas aquellas situaciones donde la capacidad de “nombrar” y describir tenga cabida.
 - **Producción de textos informativos:** El producto esperado mediante esta metodología de trabajo con los estudiantes es aquel donde se dé cuenta de algún proceso en que la aplicación de herramientas de investigación con fines de rastrear y captar opiniones o pensamientos ajenos sea la actividad central.
 - **Producción de textos argumentativos:** El tipo de escritura que se desea promover mediante esta práctica, es la escritura donde la reproducción y producción de ideas,

de conceptos y de abstracciones hechas de un modo riguroso y coherente de manera escrita, sea la actividad privilegiada.

Todos los resultados serán publicados en las plataformas destinadas en el curso virtual para este fin.

- **Producción de audiovisuales:** Especialmente en ciertos módulos se elaboran trabajos con los estudiantes donde el manejo de los instrumentos y productos audiovisuales son importantes. Los productos audiovisuales que se utilicen estarán protegidos por las leyes de derechos de autor y por la normatividad que la Universidad ha construido para este caso.
- **Portafolio - bitácora:** Es el registro de actividades o tareas que se llevan a cabo durante el desarrollo del módulo. Es una carpeta virtual, utilizada por uno o varios estudiantes, para almacenar los diferentes materiales resultantes de las actividades desarrolladas. Su particularidad es que se puede revisar para hacer reflexión y autoevaluación. Estimula el aprendizaje autónomo al generar organización. Se constituye en una alternativa tanto para la autoevaluación como para la coevaluación. Permite hacer seguimiento del desarrollo o avance del módulo tanto por el docente tutor como por el estudiante.
- **Organizadores gráficos:** La presentación de mapas conceptuales, esquemas, cuadros sinópticos y otros organizadores gráficos, tanto por parte del docente - tutor como de los estudiantes, favorece la organización, jerarquización y relación de los conceptos, las ideas y las nociones. Algunos facilitan este proceso que puede realizarse además de manera colaborativa.
- **Portafolio - bitácora:** Es el registro de actividades o tareas que se llevan a cabo durante el desarrollo del módulo. Es una carpeta virtual, utilizada por uno o varios estudiantes, para almacenar los diferentes materiales resultantes de las actividades desarrolladas. Su particularidad es que se puede revisar para hacer reflexión y autoevaluación. Estimula el aprendizaje autónomo al generar organización. Se constituye en una alternativa tanto para la autoevaluación como para la coevaluación. Permite hacer seguimiento del desarrollo o avance del módulo tanto por el docente tutor como por el estudiante.

- **Organizadores gráficos:** La presentación de mapas conceptuales, esquemas, cuadros sinópticos y otros organizadores gráficos, tanto por parte del docente - tutor como de los estudiantes, favorece la organización, jerarquización y relación de los conceptos, las ideas y las nociones. Algunos facilitan este proceso que puede realizarse además de manera colaborativa.

- **Lectura independiente dirigida:** Se puede realizar un trabajo de acompañamiento al estudiante a partir de la lectura que proponga el docente tutor como material importante en la adquisición de información con pertinencia académica. En esta se entrega un material para la lectura como parte de un módulo, pero este trabajo va acompañado de una guía, elaborada por el docente tutor, que tiene como fin que el estudiante se centre y participe en foros, wikis entre otras herramientas, sobre aspectos particulares del texto considerados como fundamentales en el aprendizaje disciplinar.
 - **Talleres de lectura intratextual:** Este tipo de lectura se preocupa de identificar exhaustivamente la disposición interior de un texto. En esta práctica el estudiante debe esforzarse para abrirle un espacio a las palabras y a las ideas del texto postergando sus opiniones o juicios para evitar con ello interferir el trabajo de escucha profunda que caracteriza todo acto de lectura académica. Este tipo de lectura además es una práctica que presenta efectos interesantes para la promoción del vivir ético que debe caracterizar el Modelo Pedagógico Dialógico Crítico, en tanto desarrolla la capacidad de escucha profunda como condición indispensable para ejercer una ética de la discusión que se hace evidente con su participación en foros, en wikis, en videoconferencia, entre otros.
 - **Taller de lectura intertextual:** En este tipo de lectura se pasa de la interioridad de un texto a la lectura comparada de dos o más textos. En esta práctica el estudiante debe tener la capacidad de confrontar dos o más textos de un mismo autor o de autores diferentes e identificar las estrategias expositivas que cada cual implementa así como las perspectivas epistémicas y argumentativas desde las cuales se aborda un mismo problema. En este nivel de lectura se trabajan textos periodísticos, literarios, poéticos, ensayísticos y científicos; la discusión se hace evidente con su participación en foros, en wikis, en videoconferencia, entre otros.

- **Taller de lectura extratextual:** En este nivel se trata de leer un texto a la luz de un saber admitido previamente o de un enfoque determinado. Se asume que para poderlo hacer con rigurosidad el lector debe estar preparado en los dos niveles de lectura anteriores. Podría decirse que esta lectura es de corte ideológico en la medida en que hay un elemento externo de carácter cognitivo o ideológico al texto que está determinando la tarea interpretativa, pero también de corte académico en tanto que las dos primeras formas de lectura son formas académicas de dar cuenta de un texto escrito. Los resultados de esta estrategia se evidencian con la participación en foros, wikis, videoconferencia, entre otros.

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 comparten 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.
- Realizar una síntesis de las intervenciones.

Herramientas de gestión tutorial

Moodle 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 Moodle 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 tutor no se encuentran en su lugar o ciudad de trabajo, pueden acceder para revisar actividades o enviar tareas desde cualquier lugar.

Los tutores pueden tener un mayor control sobre el curso, por lo que tienen un acceso diferente al de los estudiantes.

PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL

La Acción Tutorial en la UFPS, requiere del compromiso del estudiante, tutores, directores de programa, directivos y/o autoridades y funcionarios de la Institución. 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 tutores para el logro de un aprendizaje significativo.

El plan de acción tutorial es una planificación del trabajo que se realiza por los tutores involucrados en el módulo. 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 tutores desarrollarán con los estudiantes y con el equipo multidisciplinario de cada programa educativo.

Se llevará a cabo según el modelo FAPOC señalado en la etapa de diseño curricular de los programas educativos virtual y debe ser realizado por los tutores 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 tutores, 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 B) Retraso en 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
	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 pertinente	Envío de mensaje privado o en el foro para reorientar la temática	Propiciar reenfoque de próximas participaciones	Aportes acordes a la temática planteada	Correo electrónico 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	Hacer conciencia de la importancia de utilizar adecuadamente el lenguaje.	Mensajes con uso apropiado del lenguaje que resalten su calidad.	Correo electrónico Anuncios

		invitando a su mejora.	www.ufps.edu.co		
	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
ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	A) Sin realizar	Mensaje para motivar la importancia de los ejercicios de autoevaluación para la reactivación de conocimientos previos, o para la confirmación de los aprendizajes adquiridos	Asegurar la activación de experiencias cognitivas previas para la construcción del conocimiento significativo; y la confirmación de lo aprendido	Reforzamiento de conocimientos previos para facilitar el aprendizaje constructivo y comprobación de adquisición de conocimientos.	Correo electrónico Anuncios
	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
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	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 Anuncios
	C) Entrega extemporánea D) Actividades mal realizadas	Mensaje para conocer causas y motivar a cumplir en los plazos determinados según políticas establecidas. Realimentación con señalamientos y sugerencias precisas. Mensajes aclaratorios y envío de documentos de apoyo didáctico o de otras referencias temáticas.	Promover la autorregulación del tiempo Mejorar el aprovechamiento	Regularización en el envío de actividades y replanteamiento en plan individual de organización del tiempo de estudio. Logro de los objetivos de aprendizaje.	Correo electrónico. Tablero de discusión (foro de dudas) Anuncios. Internet Biblioteca digital

	E) Actividades grupales realizadas de manera individual	Mensaje para conocer dificultades y ofrecer alternativas de solución	Propiciar la integración en grupos de trabajo.	Desarrollo de habilidades para trabajar de manera cooperativa y colaborativa.	Correo electrónico Foro privado grupal Anuncio
	F) Envío a tiempo según lineamientos establecidos	Mensaje de reforzamiento	Mantener ritmo y calidad de actividades solicitadas.	Motivación para seguir cumpliendo y alcanzar objetivos previstos.	Correo electrónico
		Revisión y evaluación de actividades	Proporcionar feedback oportuno al estudiante.	Identificación de aciertos o errores y mejorar en actividades subsecuentes.	Buzón de transferencia digital Correo electrónico.
		Actualizar libro de calificaciones de la plataforma y dar aviso al estudiante de la disponibilidad para su consulta.	Dar a conocer al estudiante el resultado de su desempeño.	Motivación para mantener un buen nivel de aprovechamiento.	Libro de calificaciones de la plataforma educativa Correo electrónico.
EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES	A) No realizada	Mensaje inmediato para conocer motivos y ofrecer alternativas para cumplir con este requisito.	Prevenir abandono	Respuesta inmediata para valorar posibilidades de apoyo	Correo electrónico Teléfono
	B) Realizada pero no aprobada	Mensaje de realimentación. Informe de resultados	Prevenir deserción	Motivar a la mejora y a seguir adelante	Feedback de plataforma y/o por correo electrónico
	C) Realizada y aprobada	Mensaje de reforzamiento Informe de resultados	Mantener el nivel de aprovechamiento	Motivación para continuar con los mismos logros	Correo electrónico
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	Contar con una base de datos confiable	Respuesta inmediata de evaluación	Correo electrónico Teléfono Anuncios Portal de la Institución y de su Campus Virtual
	B) Realizada	Mensaje de agradecimiento por su colaboración y mensajes periódicos de sensibilización para motivar la actualización de la base de datos.	Crear conciencia a egresados de la importancia de actualizar su información Mantener la actualización de la base de datos	Motivación para recomendar el programa educativo y actualizar información.	Correo electrónico Anuncios Portal de la Institución y de su Campus Virtual

Cuadro 3. Ejemplo de Plan de Acción Tutorial

PRÁCTICA TUTORIAL

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

- 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 modulo, tarea que realiza el tutor.

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	Actividad individual	Actividad colaborativa	Actividad ...	Calificación promedio actividades durante el curso	Rendimiento Promedio Actividades	Calificación Trabajo Final	Calificación Final Examen	Calificación final del curso
Nombre	1er Apellido	2do Apellido					20 %	TEMA 1	TEMA 2	TEMA 3		30 %	20 %	30 %	30 %

Figura 2. Ejemplo de formato de seguimiento académico

b) 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.

EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL

La Acción Tutorial, estará a cargo del Comité Curricular 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 considera la carga académica de los 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 tutor para realizar su función.
- Formación y actualización previa de los tutores para la educación virtual y uso de las TIC en entornos virtuales.

La calidad de la acción tutorial está 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 estudiantes 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 tasa de eficiencia terminal.
- Comportamiento de la reprobación.

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 resultado de la Acción Tutorial son:

- Rendimiento académico de los estudiantes.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes y tutores
- Índices de participación de los estudiantes en las actividades de aprendizaje
- Atención a las dificultades de la Acción Tutorial. (Mejora continua).

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

El responsable aplicará a los estudiantes un instrumento para valorar la calidad de la Acción Tutorial y a los tutores, para tener una evaluación que permita detectar problemas y sugerencias, con el fin de mejorar la Acción Tutorial.

Propiciará el desarrollo comités curriculares para comentar impresiones y experiencias, que promuevan acciones preventivas y correctivas de mejora, de manera periódica con todos los 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.
- Impacto de la actividad tutorial en el fortalecimiento institucional.

La importancia de estas reuniones reside en la posibilidad de analizar y considerar las propuestas para mejorar la Acción Tutorial y establecer la metodología más conveniente para su desarrollo.