

*SISTEMA DE SEGUIMIENTO, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO AL ESTUDIANTE
VIRTUAL EN LA UFPS*

1. Presentación

En la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual los procesos de seguimiento y acompañamiento juegan un papel muy importante, son clave para el éxito del estudiante, permiten evitar la deserción, aumentar y mantener la motivación del estudiante por el módulo. El docente debe orientar al estudiante hacia la creación de su propio conocimiento a partir del conjunto de recursos educativos e información disponible en la plataforma de educación virtual.

La educación virtual debe diseñar estrategias que posibiliten la interacción sincrónica y asincrónica efectiva entre: estudiante-contenido; tutor-estudiante; estudiante-estudiante; tutor-tutor. La interactividad entre profesores, estudiantes y contenidos constituye el eje principal de la enseñanza, el aprendizaje y la intervención educativa. En la plataforma de educación virtual se diseñan, establecen y direccionan contenidos o módulo que el estudiante debe desarrollar en un tiempo establecido para lograr y adquirir las competencias. La Universidad debe establecer mecanismos de seguimiento y control que realice el tutor a sus estudiantes a medida que avanza el módulo. Otro aspecto fundamental es la evaluación que debe realizar al proceso de enseñanza, a la tutoría, al acompañamiento realizado por el docente y a los contenidos digitales usados. Esta evaluación garantiza una mejora continua en el proceso de educación virtual.

El seguimiento y acompañamiento consiste en la interacción que debe realizar el tutor, el director del programa virtual y la mesa de ayuda de la unidad de educación virtual con los estudiantes y con la plataforma virtual con el fin de realizar un proceso de aprendizaje de calidad, esta interacción se realiza por medio de herramientas tecnológicas sincrónicas y asincrónicas, las cuales pueden ser: correo electrónico, foros, chats, video conferencias y por medio de informes disponibles en la plataforma virtual.

A continuación se establecen los procesos y procedimientos de seguimiento y control del estudiante y los mecanismos de evaluación de los ambientes virtuales en la UFPS.

2. Seguimiento, asesoría y acompañamiento al estudiante de un módulo virtual

El tutor es el actor principal en el proceso de enseñanza y aprendizaje, es él quien diseña, coordina, orienta y da la ruta de estudio para que los estudiantes culminen con éxito el proceso educativo en un módulo virtual. El tutor debe orientar al estudiante, establecer una comunicación constante que permita resolver su dudas, debe realizar aportes con su conocimiento y experiencia a las actividades que realiza el estudiante manteniendo la motivación y el interés en el estudiante por aprender y

lograr las competencias. A continuación se detallan algunas actividades que debe realizar el tutor con el fin de garantizar un seguimiento adecuado a sus estudiantes.

2.1. Actividades de seguimiento del tutor

A continuación se detallan las actividades que debe realizar un tutor para garantizar un seguimiento adecuado y que permite mantener el interés del estudiante por el módulo.

- Establecer estrategias metodológicas que estimulen la participación de los estudiantes.
- Mantener una comunicación constante con los estudiantes a través de medios sincrónicos o asincrónicos, teniendo en cuenta que el rol del tutor en el aprendizaje de los estudiantes, se da gracias a un adecuado acompañamiento y orientación del tutor.
- Utilizar metodologías que propicien el trabajo colaborativo del grupo.
- Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados.
- Supervisar el progreso de los estudiantes y revisar las actividades realizadas.
- Asegurarse de que los alumnos están alcanzando las competencias propuestas en el módulo.
- Resolver las posibles dudas surgidas de la lectura de los materiales didácticos o en la realización de las actividades.
- Evaluar de forma global e individual las actividades realizadas.
- Informar de los resultados alcanzados y su retroalimentación.
- Motivar a los estudiantes para ampliar y discutir los argumentos presentados por sus compañeros.
- Gestionar las intervenciones, resumiendo, discutiendo y ampliando con criterio los temas que vayan surgiendo.
- Motivar y estimular la participación del estudiante.
- Manifestar las normas de funcionamiento del módulo virtual: criterios de evaluación, exigencias o nivel de participación.
- Establecer y divulgar las normas de funcionamiento para establecer contactos con el tutor.
- Mantener una comunicación constante con los demás tutores, con la parte organizativa y administrativa de la UFPS, reportando los problemas detectados a nivel de contenidos, de herramientas tecnológicas y del funcionamiento del sistema.
- Ofrecer cualquier información significativa para la relación con la institución.
- Dar recomendaciones públicas y personales sobre el trabajo y la calidad de trabajo que se está desarrollando en el entorno virtual.
- Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado.
- Reportar el progreso de los estudiantes en el estudio y facilitarle estrategias de mejora y cambio.
- Asegurarse de que los estudiantes comprendan el funcionamiento técnico de la plataforma educativa.

2.2. Proceso de seguimiento y acompañamiento de la educación virtual en la UFPS.

Los procesos de seguimiento y acompañamiento que debe realizar el tutor se resumen en la figura 1. En el manual del tutor de educación virtual de la UFPS se establecen los lineamientos, herramientas y tipos de tutoría que puede realizar el tutor al coordinar un módulo de educación virtual en la UFPS, las cuales deben ser usadas para llevar a cabo un módulo virtual en la UFPS.



Figura 1. Seguimiento al estudiante en la educación virtual de la UFPS

El sistema de seguimiento, evaluación y acompañamiento del proceso de educación virtual en la UFPS se divide en 3 fases y para cada fase se definen un conjunto de actividades que el tutor debe realizar para garantizar que el estudiante cumpla con los compromisos programados y adquiera las competencias. Estas fases son: Inicio, desarrollo y cierre del módulo. El módulo va estar soportado por un ambiente virtual de aprendizaje – AVA en la plataforma de educación virtual de la Universidad y estas actividades se realizan con ayuda de esta plataforma. A continuación se explican las actividades que se deben realizar en cada fase del proceso de enseñanza virtual:

2.3. Inicio

Las actividades que debe realizar el tutor como parte del seguimiento que debe hacer al estudiante en la fase inicial del curso se describen a continuación:

- **Socializar Syllabus:** El Syllabus del módulo o asignatura virtual establece las reglas de juego que el estudiante y tutor deben llevar a cabo en la realización del módulo. Es el insumo principal para la creación del ambiente virtual de aprendizaje. En el Syllabus se establecen: la descripción del módulo, los objetivos, la justificación, las competencias que el estudiante va adquirir, los contenidos, las actividades a realizar y los tiempos que el estudiante debe invertir en el módulo. El Syllabus es el primer mecanismo de seguimiento donde el tutor y el estudiante pueden verificar y evaluar en cualquier momento, el avance del curso y si de verdad se están logrando los objetivos y si el estudiante está adquiriendo las competencias.

- **Cronograma de actividades y entregables:** Desde el inicio del módulo el tutor debe establecer un cronograma de actividades y entregables donde se detallen y describan los contenidos, las fechas de entrega y la forma de evaluación (rúbrica de evaluación).
- **Establecer normas de funcionamiento, de contacto y explicar los mecanismos de comunicación:** Al inicio del módulo virtual se deben dar a conocer a los estudiantes y participantes del módulo virtual las reglas de comunicación, la información de contacto del tutor, del director de programa y de la mesa de ayuda. Es importante que cada estudiante conozca el funcionamiento de la plataforma virtual, la forma de desarrollar y entregar las tareas y actividades propuestas en el AVA. Si tiene alguna duda en cuanto al funcionamiento técnico debe puede comunicarse con la mesa de ayuda de la unidad de educación virtual.

2.4. Desarrollo

En esta fase el estudiante realiza las actividades propuestas en la fase inicial, las cuales deben ser retroalimentadas por el tutor y obtener una calificación en el tiempo establecido, es obligación del tutor dar respuesta a cada solicitud o duda formulada por el estudiante y realizar la calificación y evaluación respectiva de la actividad.

Tiempo de respuesta a solicitudes y dudas del estudiante

El tutor debe dar respuesta a cualquier inquietud o solicitud de carácter académico por parte de los estudiantes, en un tiempo no mayor a 48 horas en una jornada de lunes a viernes; para el caso en que la solicitud sea enviada en fin de semana, se debe dar respuesta el primer día hábil de la semana siguiente, queda a criterio y disponibilidad de tiempo del tutor, si este procede a dar respuesta durante el fin de semana.

Calificación y respuesta a actividades

Las actividades que se propongan y para las cuáles se establezca una calificación, serán revisadas, calificadas y se enviará la retroalimentación correspondiente a cada estudiante, en un periodo que no debe superar 6 días hábiles.

Las actividades que debe realizar el tutor en el desarrollo del curso se definen a continuación:

- Explicar y aclarar las actividades a realizar
- Discusión y retroalimentación de las actividades.
- Supervisión del progreso del estudiante y de las actividades
- Evaluación global e individual de actividades.
- Asegurar que el estudiante logra las competencias del módulo
- Reportar el progreso del estudiante y del módulo

2.5. Cierre

En la fase de cierre se debe evidenciar el progreso del estudiante y la acción docente, consiste básicamente en la aplicación de instrumentos de autoevaluación y heteroevaluación, el estudiante deberá realizar un proceso de autoreflexión, para ello se recomiendan los siguientes puntos o preguntas:

Autoevaluación estudiante: Para la autoevaluación se proponen como guía:

1. ¿Cuál sería la nota final que sustentaría el trabajo que usted realizó durante todo el curso?
2. ¿Cómo valora la calidad de sus trabajos en general: mala, regular, buena, excelente?, justifique su respuesta.
3. Entre la escala de 1 a 5 ¿cuál sería la nota que refleja su participación general (foros, actividades grupales) en el curso?
4. ¿Qué acciones y actitudes tanto individuales como grupales cree que fueron inadecuadas de su parte durante el desarrollo de las actividades, y que estaría dispuesto a mejorar?
5. ¿Qué acciones y actitudes tanto individuales como grupales cree que fueron inadecuadas por parte de sus compañeros durante el desarrollo de las actividades, por qué?
6. Observaciones generales

Valoración al curso y al profesor:

Evaluación al tutor:

1. Pertinencia y eficacia en la retroalimentación a las actividades.
2. Diálogo efectuado entre el tutor y el estudiante para tratar inconformidades.
3. Comunicación constante con los participantes del curso, tanto de manera individual como grupal.
4. Presentación personal y socialización del curso en general, así como los criterios de evaluación.
5. El tutor actúa y afronta situaciones según reglamentos y criterios institucionales.
6. El tutor fundamenta las respuestas desde la experticia o saber disciplinar
7. Solución de inconvenientes entre estudiantes tanto grupal como individualmente de manera ética y respetuosa.
8. Si respondió de manera Inadecuada, justifique su respuesta.
9. Valore de manera general la atención o asesoría del tutor.
10. Si su valoración fue inadecuada, justifique y describa algunas alternativas para mejorar.

Evaluación de Actividades:

1. Actividades diseñadas para trabajar de manera individual.
2. Actividades diseñadas para trabajar de manera colaborativa o grupal.
3. Estrategias de aprendizaje promueven autonomía, compromiso y responsabilidad por parte del estudiante en el desarrollo de las actividades.
4. Fomento del trabajo colaborativo entre los estudiantes y demás actores de la sociedad en general.
5. Procesos de aprendizaje orientados a la inclusión y construcción del conocimiento en la práctica real, al contexto de vida.
6. Solicitud de actividades con tiempo prudencial según la complejidad de las mismas.

Evaluación del ambiente de aprendizaje virtual:

¿Cómo valora el ambiente de aprendizaje evidenciado durante el curso? Teniendo los siguientes criterios:

- a. Criterios de Evaluación
- b. Situaciones de aprendizaje
- c. Solución de dudas a tiempo.
- d. Estrategias de motivación e interés por el aprendizaje.
- e. Complejidad de actividades acorde a las competencias y temáticas.
- f. Información frente a lo que se solicita en la actividad
- g. Interacción (respetuosa, dinámica) entre compañeros.
- h. Materiales de apoyo acorde a sus necesidades (diversos y significativos)
- i. Presentación de elementos que conforman el curso en general (interfaz, banners, etiquetas, recursos)
- j. Diseño gráfico del entorno y materiales digitales: k.

Las estructura organizativa que presenta los elementos que componen el curso:

- a. Socialización de la propuesta formativa y reestructuración la misma según necesidades, las experiencias previas, y/o intereses del estudiante
- b. Aplicación de las propuestas y situaciones particulares de aprendizaje durante el proceso de formación.

Evaluación de recursos digitales y contenidos:

- a. Los contenidos evidencian un nivel de actualización conceptual de la disciplina acorde a la realidad.
- b. Recursos digitales y herramientas pertinentes para el mejoramiento de su práctica pedagógica.
- c. Nivel de interacción entre los elementos del recurso para el manejo y navegación de información.
- d. Accesibilidad y descarga de los recursos.

Valoración de la evaluación del aprendizaje:

- a. Evaluación de manera permanente y sobre criterios claros, éticos y justos
- b. Flexibilidad en tiempo, procesos y evaluación
- c. Se evidencia coherencia entre actividades, competencias de aprendizaje de la unidad, contenidos y evaluación
- d. Se promueve actitudes de confianza, respeto y compromiso entre todos los participantes
- e. Actividades de autoevaluación y coevaluación pertinentes

- f. Evalúa los procesos de aprendizaje con igualdad, teniendo en cuenta el cumplimiento de las actividades y situaciones particulares del estudiante.
- g. Normas de etiqueta virtual (netiqueta), convivencia y los roles del estudiante y tutor virtual, según actividades y el AVA en general.
- h. Observaciones y/o sugerencias para el docente y curso en general.

Registros en Plataforma de Educación Virtual

La plataforma posee un registro de cada acción que realiza el usuario, estas estadísticas son un apoyo al seguimiento y control que el tutor y la mesa de ayuda puede hacer para comprobar los accesos y acciones con mayor detalle de cada estudiante. De igual manera, el director de programa y los administrativos pueden utilizar estos registros para conocer las acciones del tutor. Se pueden obtener por ejemplo algunos reportes de:

- Lista participantes en el módulo con su último acceso.
- Todas las entradas a la plataforma de los participantes de un módulo.
- Panel de Actividad reciente: Permite tener una idea global del movimiento general del curso, visualizar quienes han enviado tareas, la actualización de las mismas, en general cualquier acción que haya hecho tanto el tutor como el estudiante. Desde la última vez que se accedió se presenta en una lista abreviada los acontecimientos ocurridos.

Acciones de mejora

Al finalizar la evaluación del proceso de educación virtual se plasma en un documento denominado propuesta de mejora del programa virtual, las anotaciones y reflexiones finales que se requieran trabajar antes de la próxima apertura del módulo. Este es un proceso cíclico, las reestructuraciones hechas en el momento se evidencian en la próxima cohorte y estas vuelven a ser evaluadas y mejoradas para lograr de manera constante su calidad.