

## Manual del tutor virtual

### Introducción

El objetivo primordial de la educación en línea es ofrecer una calidad académica igual o superior a la que se brinda en los programas presenciales, por lo que para ello se necesita que el tutor virtual, proporcione una relación orientadora de un docente respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda.

La función del tutor como apoyo al aprendizaje es vital, pues se debe considerar que la falta de soporte por parte del profesor puede causar ansiedad y frustración entre los estudiantes, por lo que se espera que el tutor responda con prontitud a las solicitudes, proveer dirección a los grupos y actuar como árbitro en las discusiones.

Se requiere del compromiso firme de los tutores propiciar el ambiente adecuado de colaboración y estudio que facilite y enriquezca la experiencia de aprendizaje

### Cualidades que debe poseer el tutor virtual:

- **Cordialidad.** Se demuestra en la forma en que el tutor dice y escribe, en su manera de iniciar conversaciones, si llama al alumno por su nombre, en el tono de su voz; lo cual a su vez, tiene implicaciones de índole afectiva y emocional.
- **Capacidad de aceptación:** Ayudar al alumno “como es”, sin pretender hacerle “a su medida” o a “su estilo”. La postura excesivamente crítica destruye la cordialidad y la cercanía y cierra el camino a nuevas comunicaciones. El estudiante puede llegar a sentirse intimidado.
- **Empatía.** Tener la capacidad de ponerse en los zapatos de la otra persona y tratar de aproximarse a cómo se siente. Si los estudiantes aprecian esta postura en su tutor, seguramente ellos fortalecerán esta cualidad en ellos y la pondrán en práctica con sus compañeros y hasta con el mismo tutor.
- **Capacidad de escucha.** Hacer saber a la otra persona a través de sus acciones que “se está escuchando”, que se le está dando respuesta a sus exigencias, o que se están canalizando sus dudas, de manera que el estudiante se sienta atendido.

### Funciones del tutor.

- **Función Académica.** Es aquella donde el tutor mostrará su competencia en aspectos relacionados con el dominio de los contenidos, el diagnóstico y la evaluación formativa de los estudiantes. Las actividades en este aspecto son:
  - a) Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados
  - b) Responder a los trabajos de los estudiantes
  - c) Asegurarse de que los alumnos estén alcanzando el nivel adecuado
  - d) Resumir en los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes
  
- **Función de gestión.** Consiste en el establecimiento de la estructura de la ejecución a desarrollar, explicar las normas de funcionamiento, los tiempos asignados. Para ello el tutor presenta el calendario de la materia, explica cuando es necesario las normas de funcionamiento, habilita las actividades y mantiene y promueve el contacto con el equipo organizativo (en nuestro caso la SEL).
  
- **Función social.** Creando un entorno amigable en el que el aprendizaje se promueva mediante la interacción entre participantes. Su objetivo es minimizar situaciones que puedan producirse cuando el estudiante trabaja con una PC (aislamiento, pérdida o falta de motivación, etc). El tutor debe:
  - a) Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en la materia
  - b) Incitarlos para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados
  - c) Integrar y conducir las intervenciones
  - d) Animar y estimular la participación
  
- **Función Orientadora.** El tutor debe ofrecer un asesoramiento personalizado a los participantes de la materia en aspectos relacionados con las diferencias técnicas y estrategias de formación, con el propósito de guiar y asesorar al estudiante en el desarrollo de la acción formativa. Por tanto, debe:
  - a) Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red
  - b) Dar recomendaciones públicas y privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo
  - c) Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado
  - d) Motivar a los estudiantes para el trabajo
  - e) Informar a los estudiantes sobre su progreso en el estudio
  - f) Ser guía y orientador del estudiante

## Capacitación.

Al iniciar las actividades como tutor virtual, el profesor debe cursar una capacitación para aprender el uso de la plataforma educativa, para poder hacer posible que los objetivos formativos del curso se alcancen a través del uso de las herramientas disponibles, por lo que debe conocerlas y manejarlas con habilidad y eficiencia.

## Herramientas del tutor

El tutor debe de revisar y analizar los documentos que integran la carpeta de inducción de la asignatura, los cuales son:

- Calendario del Módulo. Archivo que indica día a día las actividades que deben desarrollarse
- Programa de Actividades. Archivo que indica la forma día a día en que se deben realizar las actividades, y recomienda el número de horas que se deben invertir en su aprendizaje
- Mapa de contenidos. Archivo que indica de manera gráfica la forma en que se integra cada una de las unidades de la materia.
- Criterios de evaluación. Archivo que indica el valor de cada examen, foros, blogs y actividades.
- Banco de reactivos de las evaluaciones. El tutor debe solicitar lo antes posible estos archivos con el fin de revisar la pertinencia de las preguntas formuladas, así como los posibles errores que existan en ellas y corregirlas a tiempo para evitar problemas posteriores en las calificaciones de los alumnos.
- Contenido de la materia. El tutor debe revisar también absolutamente todo el contenido de la materia para conocer los temas que serán abordados y la forma en que se integran y presentan, de esta forma, el tutor tiene mayor oportunidad de mostrar el dominio que posee sobre los temas de la materia.
- Lecturas adicionales y archivos de audio o video. Son herramientas adicionales que apoyarán al alumno en el estudio del contenido y sobre todo, en la realización de actividades, por lo que el tutor debe revisarlos, y en su caso, informar si es necesario actualizarlos o bien, modificarlos.

## Desempeño del tutor.

1. El tutor debe ingresar diariamente a la plataforma educativa para garantizar el avance del curso y guiar el desempeño del grupo, cumpliendo con 20 o 40 horas por lo menos, de acuerdo con la duración de la asignatura.
2. El tutor debe publicar diariamente una noticia que dé a conocer a los participantes las actividades a realizar y cualquier información referente a la

- materia que considere necesaria. La noticia debe publicarse a primera hora del día, incluso cuando no existan actividades estipuladas en el calendario
3. La práctica educativa es una relación entre seres humanos y es algo que el tutor jamás debe olvidar. Del otro lado de la pantalla hay una persona que por diferentes cuestiones no puede asistir a un sistema presencial, y en nuestro caso, es necesario conocer quién es esa persona, a qué se dedica, cuáles son sus responsabilidades, etc. De esta forma, el foro de presentación es una práctica de meeting que el tutor virtual debe realizar para establecer nexos y puntos de encuentro entre el tutor y los estudiantes.
  4. El tutor debe habilitar en las fechas que indique el calendario, las actividades individuales de aprendizaje. Éstas pueden presentarse como la realización de mapas mentales, cuadros sinópticos, ensayos, diagramas, etc. Son formuladas con el objetivo de reforzar los conocimientos adquiridos durante la lectura del contenido de la materia.
  5. Las actividades grupales de aprendizaje tienen como objetivo la socialización del conocimiento, por lo que es deber del tutor habilitarlas en las fechas estipuladas en el calendario y, además, conducir las opiniones vertidas por los alumnos hacia el desarrollo del tema que se está revisando. Las actividades de aprendizaje dentro de la plataforma del INAP se dividen en foros de discusión y publicaciones en Blog.
  6. Los foros de discusión proporcionan al estudiante la oportunidad de debatir un tema en forma asincrónica, de manera que la discusión se enriquece a medida que pasa el tiempo. Es deber del tutor fungir como moderador que establezca las reglas del uso del foro y lo que se espera de ellos, así como alimentar el foro con nuevos mensajes y promueva la participación de la mayoría. En su caso, debe eliminar lo antes posible los mensajes inapropiados.
  7. Los Blogs, por su parte, pueden ser definidos como espacios de aprendizaje en colaboración, donde mediante la creación de un documento, el alumno puede exponer los aspectos más relevantes del tema y posteriormente, el documento puede ser completado por los miembros del grupo, para que al finalizar, pueda presentar una conclusión que abarque la mayoría de las opiniones vertidas. El tutor debe habilitarlos en la fecha correspondiente y revisar que con el cúmulo de opiniones vertidas se llegue a una conclusión satisfactoria.
  8. Las fechas para aplicar evaluaciones también vienen estipuladas en el calendario, por lo que es de suma importancia que el tutor las habilite en las fechas establecidas. Las evaluaciones muestran al tutor si se están cumpliendo los objetivos de la materia, por lo que es importante el monitoreo de los resultados de los alumnos.

9. El uso de la mensajería debe darse en dos sentidos. Cuando el tutor recibe mensajes por parte de los alumnos, generalmente significa que se tienen dudas sobre el tema, o sobre la entrega de trabajos, por lo que el tutor debe dar contestación inmediata a dichas preguntas. Por otra parte, el tutor utiliza la mensajería interna como medio de comunicación permanente con los estudiantes, emitiendo comunicados individuales o grupales en caso de que sea necesario. Ante la recepción de mensajes, el tutor debe responder en un plazo máximo de 24 horas.
10. Otro medio importante de comunicación entre el tutor y el alumno es el Foro de dudas, que debe habilitarse por unidad, con el objetivo de recibir preguntas abiertas y dar respuestas del mismo tipo al grupo. Las dudas externadas por los alumnos en este tipo de foros son dudas que probablemente el resto del grupo comparte, por lo que el foro es el mejor medio para difundir dicha contestación. El tutor debe responder en un máximo de 24 horas a la publicación de la pregunta.
11. De forma excepcional, el tutor podrá abrir actividades extra, indicando al alumno desde un principio el carácter extraordinario de dicha actividad, con el fin de tener puntos extras ante la forma de evaluación ya indicada en los criterios de evaluación.
12. En el caso de actividades individuales, el tutor debe revisarlas y calificarlas en un máximo de 24 horas al momento de recepción. En el caso de las actividades grupales, el tutor debe leer y retroalimentar al alumno en el mismo plazo de tiempo, sin embargo, la calificación debe darse al momento del cierre del foro o del blog, ya que se han externado todas las opiniones.
13. En el momento de revisar los trabajos de los alumnos se presentan comentarios que hacerle sobre los temas que aborda, o quizá correcciones a sus trabajos, por lo que es indispensable hacerle saber al alumno la justificación de la calificación obtenida, reafirmando los aciertos y aclarando los errores que hayan tenido.  
Es incorrecto retroalimentar con las frases “muy bien”, “buen trabajo”, “excelente”, “sigue así” y “repetir”, así como textos parecidos, o bien no ofrecer las razones de la calificación.
14. En ningún momento, el tutor debe mostrar actitudes de diferenciación entre los alumnos que denoten la preferencia o rechazo hacia alguno de ellos. Sus observaciones y comentarios deben de mostrar un trato igualitario a todos y sus calificaciones no pueden reflejar situaciones de índole personal.
15. El tutor debe dar a conocer que el respeto es el principal valor a utilizar dentro de la plataforma educativa. Debe ser por una parte tanto de él hacia los alumnos, reconociendo la existencia de diferentes puntos de vista y la necesidad de dirigirse de manera correcta hacia los participantes, como del

respeto que debe existir entre los alumnos, fomentando y alentando en todo momento la tolerancia hacia la diversidad.

16. El tutor debe mostrar capacidad de comunicación con el fin de que los estudiantes se sientan acompañados durante el curso. Es una capacidad sumamente importante dentro de la plataforma, pues el tutor en todo momento debe recurrir a ella para mantenerse cercano a los alumnos.
17. Es necesario que el tutor motive a los alumnos en su progreso. Debe hacerle llegar al estudiante mensajes de apoyo, prestarle una atención personal y particular a cada uno de ellos y ser flexible ante los distintos problemas que se le puede plantear.
18. A pesar de no ser su función primordial, el tutor debe coadyuvar a que los participantes se encuentren con un sistema y un software confortable. El tutor debe asegurarse de que los estudiantes son capaces de poseer cierto dominio sobre las herramientas disponibles. No se busca que el tutor virtual sea un experto en cuestiones técnicas, pero debe poseer las habilidades mínimas para poder resolver dudas de poca envergadura. Ante cualquier duda que tenga, debe dirigirse a soporte técnico.