

Universidad Tecnológica de Panamá
Vicerrectoría Académica
Dirección de Innovación y Tecnología Educativa

Guía de Oro para una experiencia virtual exitosa

El Docente/Tutor Virtual

Introducción

Como resultado de la situación de emergencia sanitaria que se vive en todo el país, la cual nos llevó a la interrupción de las clases presenciales, el cuerpo docente de la Universidad Tecnológica de Panamá está participando en un importante momento de transformación digital y metodológica que lo lleva a construir saberes pedagógicos, para impartir docencia en ambientes remotos bajo nuevas modalidades y renovarse, así, como agentes formadores.

El Consejo Académico, en reunión ordinaria N°.04-2020, realizada el 5 de junio de 2020, aprobó que ***“las clases, a partir del segundo semestre del año académico 2020-2021, se impartan de forma no presencial”***, lo cual lleva a que las ofertas de pregrado, postgrado, cursos de extensión y de formación continua sean remplazadas por una modalidad remota en línea, a través de las plataformas institucionales.

Hacer docencia, bajo la nueva normalidad, requiere un especial compromiso de la comunidad académica para con l@s estudiantes y el proceso educativo, sin perder de vista aquellas situaciones excepcionales y/o de dificultad que puedan presentarse. De igual forma, demanda de tod@s nosotr@s, incrementar nuestra disposición y capacidad para pensar de forma empática, creativa y flexible”, a fin de contribuir con el éxito del proceso.

Para coadyuvar en esta transición, desde una docencia presencial a una docencia virtual, hemos preparado estos lineamientos con miras a entregar orientaciones para el diseño de las actividades académicas que los guiarán hacia una experiencia virtual exitosa.

Educación en ambientes virtuales de aprendizaje:

El docente/tutor no debe perder de vista que, en la formación en ambientes virtuales de aprendizaje, el objetivo central son los aprendizajes, no la tecnología en sí misma. Para lograrlo, el docente/tutor debe asegurarse que la planificación del curso, la estrategia(s)

didáctica y el diseño de la evaluación, respondan a los principios y resultados de aprendizaje esperados. Entre los aspectos más relevantes de la educación virtual, podemos destacar, entre otros, que promueve y fortalece una mayor independencia y autonomía en l@s estudiantes; por otro lado, fortalece el desarrollo de habilidades cognitivas de orden superior.

Una tarea intrínseca, que resulta fundamental, para el logro de los aprendizajes, es que él o la docente/tutor(a) asuma el rol de facilitador de los aprendizajes, orientando al estudiante acerca de cómo navegar en y con los recursos que tendrá a disposición.

Una educación virtual exitosa es la respuesta efectiva al problema de la distancia entre estudiantes y profesores, permitiendo lograr una experiencia de aprendizaje que de otra forma no pudieran alcanzar; sobretodo, en estos momentos de pandemia y cuarentena.

Netiqueta:

Al igual que en el mundo presencial, en el mundo virtual existe un código de comportamiento, que regula y orienta nuestras actuaciones en los ambientes virtuales de aprendizaje.

En los ambientes virtuales nos comunicamos como en cualquier espacio de interacción, por lo que debemos respetar a nuestros estudiantes e interlocutores guardando las normas de convivencia establecidas.

Normas de convivencia:

- Los mensajes en el curso virtual son leídos por todos los participantes; por lo tanto, siempre debemos ser respetuosos, en el tratamiento que brindamos a nuestros estudiantes y en el tratamiento esperado de ellos.
- ¡No grite!, ¡No levante la voz! Es importante saber que la escritura en mayúscula cerrada es interpretada como GRITOS al lector/interlocutor.
- Como una consigna de trabajo permanente, para todo el grupo, debe mantener el respeto y la tolerancia en las diferentes actividades del proceso educativo en que participan sus estudiantes.
- La información contenida en los perfiles de los estudiantes, con sus direcciones de correo electrónico y sus datos personales, son de uso exclusivo para los fines de la tarea formativa que se desarrolla en el curso virtual. No permita que los estudiantes faciliten esa información a terceros ni que sea empleada con otros propósitos que no sean los estrictamente comprendidos como actividad académica prevista para el desarrollo del curso virtual.

Acción educativa:

Típicamente, para la realización de una experiencia virtual exitosa, se consideran tres (3) momentos:

- **Antes de la experiencia**
- **Durante la experiencia**
- **Después de la experiencia**

ANTES DE LA EXPERIENCIA:

- En toda experiencia educativa, es importante fijarse expectativas realistas y planificar la acción docente con antelación, en atención al programa oficial del curso, identificando los resultados de aprendizaje esperados.
- Primeramente, y resulta muy importante, debemos definir y organizar los elementos del proceso formativo y de las actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación del curso, que se tendrán que realizar para lograr los resultados de aprendizaje, atendiendo a su pertinencia y viabilidad en condiciones de docencia remota, centrados en lo que efectivamente l@s estudiantes podrán “realizar o demostrar” al final del curso virtual.
- En la nueva normalidad, la flexibilidad emerge como criterio general, considerando que nos encontramos en procesos de adaptación continua. Por tanto, la planificación propuesta a los estudiantes no es un contrato rígido, sino que también se ajusta y atiende a las necesidades que se puedan presentarse durante el desarrollo de la experiencia.
- Cuando sea pertinente o necesario, tome en cuenta que, para algunas actividades del curso, dispone de la opción de encuentro “sincrónico” mediante el servicio de videoconferencia que dispone Office 365.
- En caso de que planifique alguna actividad “sincrónica” (en vivo) esta debe ser realizada en el horario oficial del curso.
- Es muy importante considerar, y tener presente en todo momento, que no tod@s l@s estudiantes, ni docentes/tutores, tienen acceso ilimitado a Internet, por lo que sugerimos realizar principalmente actividades asincrónicas.
- La vía de comunicación oficial son las plataformas tecnológicas institucionales; es decir, los Sistemas de Gestión de Aprendizaje (LMS) Moodle: CampusVirtual, eCampus y Virtual UTP Contingente, la herramienta de comunicación Microsoft Teams (Suite Office 365) y el correo electrónico UTP. Las herramientas de la Suite Office 365 pueden ser integradas a los LMS Moodle.
- El docente/Tutor debe diseñar propuestas de actividades, proyectos, monografías, investigaciones, etc., pertinentes a la temática del curso virtual, para lograr la motivación de l@s estudiantes y afianzar su compromiso con las actividades del curso sobre la base del consenso y la participación.
- Elabore el calendario de trabajo (agenda) semanal, de lo que los estudiantes tienen que estudiar y las actividades que van a realizar durante todo el curso virtual,

definiendo las fechas de entrega de cada actividad, pues es necesario que l@s estudiantes siempre conozcan cuándo tienen fechas de entrega, para organizar su tiempo con otras actividades.

Comunicación educativa:

Puesto que la comunicación, entre los actores del proceso, en la educación virtual, no se da en el mismo tiempo y espacio, ésta requiere mayor planificación e intencionalidad. Se requiere considerar aspectos como los siguientes:

- Dé a conocer los espacios y medios que se utilizarán para la comunicación (tratamiento y consulta sobre la temática del curso, espacios o medios para socializar o para realizar consultas personales).
- Al enviar mensajes coloque temas significativos en el **Asunto**, a fin de que el estudiante pueda distinguir la información relevante.
- Utilice el lenguaje de forma correcta y prevea o anticipe las repercusiones de los mensajes antes de enviarlos, a fin de evitar malentendidos.
- Estructure los mensajes, evitando que sean muy largos o con demasiados temas; si es necesario, especifique al inicio los puntos a tratar, o divídalos en más de un mensaje.

DURANTE LA EXPERIENCIA:

Inicio:

- Inicie el curso virtual, desde la plataforma de trabajo, enviando el mensaje de “**Bienvenida**” a los estudiantes. Presénteles las informaciones generales que orientarán el desarrollo del curso, la dirección de la plataforma de trabajo y sus datos de contacto en caso de que el estudiante necesite comunicarse con el docente/tutor del curso virtual.
- Desde el inicio establezca la **Normativa** del curso; es decir, las reglas que van a regir para el curso virtual durante su desarrollo.
- La educación virtual es flexible, el estudiante puede dar seguimiento al curso de acuerdo a disposiciones de tiempo, espacio y medio; es decir, de manera sincrónica y/o asincrónica, desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo de trabajo.
- Durante el primer encuentro con el grupo de estudiantes, solicite a cada uno que suba su fotografía a la plataforma de trabajo. Si usted, aún, no ha subido su foto, esta resulta una excelente oportunidad para que sea el modelo de referencia para los estudiantes, y los estimule a subir la fotografía solicitada. Explíqueles que debe ser una fotografía de rostro, clara, actual.

Estrategias de desarrollo y seguimiento:

- Tome en cuenta que cada individuo es diferente al otro, cada uno tiene su propia experiencia personal, sus necesidades y expectativas de aprendizaje. Durante el

desarrollo del curso virtual, comuníquese regularmente con los estudiantes buscando crear empatía con el grupo en general.

- Estimule la participación de los estudiantes, modere, reconduzca y concluya las intervenciones y los resultados finales de las actividades de aprendizaje, en relación con los objetivos propuestos.
- El docente/tutor virtual crea y mantiene un ambiente favorable y de cohesión grupal, promoviendo ambientes inclusivos para el aprendizaje, mediante el uso de estrategias de mediación pedagógica basadas en el trabajo colaborativo, cooperativo y aprendizaje basado en proyectos.
- El docente/tutor virtual, procura acompañar y orientar en todo momento el trabajo autónomo del estudiante, asegurándose de que todo el grupo de estudiantes puede participar en igualdad de condiciones en todas las actividades propuestas en el curso.
- El docente/tutor virtual se dedica al grupo como un “coach del aprendizaje”, que lleva de la mano y le da seguimiento al estudiante a través del curso virtual, en el estudio y en el desarrollo de las actividades. Muestra cercanía y disponibilidad para atender las necesidades de los estudiantes.
- Una buena práctica del docente/tutor virtual, es el ingreso regular al curso virtual, al menos una vez al día, para la atención de las actividades y resolución de dudas.
- El docente/tutor virtual, evita sobresaturación de información y actividades. Durante el desarrollo del curso, tome en cuenta la carga académica del grupo, su curso tiene una carga semanal, por lo que hay que estimar el tiempo que tomará cada una de las actividades que les solicita a los estudiantes, considerando que llevan un promedio, al menos, de 4 a 5 cursos.
- Durante el desarrollo del curso realice, por lo menos, 2-3 sesiones sincrónicas para aclarar dudas de temas complejos. Estas sesiones no incluyen la presentación de trabajos o evaluaciones (exámenes) de los estudiantes.
- Las sesiones sincrónicas deben ser grabadas para que los estudiantes, que no pudieron participar, la puedan ver después. Las políticas de protección de datos indican que, siempre que se va a realizar cualquier grabación en una videoconferencia, antes de iniciarla, se debe informar y solicitar el consentimiento a sus estudiantes pues sus interacciones serán grabadas.
- Los docentes/tutores virtuales, en todo momento, dirigirán sus esfuerzos hacia el desarrollo de habilidades blandas en sus estudiantes y continuarán promoviendo los valores institucionales de Responsabilidad Social, Transparencia, Excelencia, Pertenencia, Ética, Respeto y Equidad.

Realimentación:

- El docente/tutor virtual ofrece realimentación oportuna y pertinente sobre los avances, actividades y productos generados por los estudiantes.
- Devuelve a los estudiantes, de forma oportuna, la información sobre sus progresos en relación con los criterios de evaluación para todos los tipos de actividades de

aprendizaje propuestas, a fin de que el estudiante identifique, a tiempo, los aspectos que requieren mayor atención de su parte.

- Durante el desarrollo del curso, el docente/tutor virtual atiende las solicitudes y/o consultas de los estudiantes, en un máximo de 24 horas, durante la jornada de lunes a viernes. En el caso de que la consulta sea enviada durante el fin de semana, deberá dar respuesta el primer día hábil de la semana siguiente; mientras tanto, queda a criterio y disponibilidad de tiempo del docente/tutor virtual, si este procede a dar respuesta durante el fin de semana.

Evaluación (exámenes, ejercicios, trabajos, proyectos, otros):

- La llevará a cabo el docente/tutor a cargo del curso virtual que se imparta.
- Se realiza a intervalos establecidos. Fue programada y anunciada con suficiente antelación a los estudiantes.
- Los criterios que se utilizarán para evaluar los foros y las asignaciones en general deben ser claros, explícitos y pertinentes.
- Los trabajos académicos evaluativos, ya sean parciales y/o finales, solicitados como actividad de aprendizaje del curso, deberán ser originales y de propiedad intelectual del estudiante que los presenta. Cuando se trate de proyectos, monografías, resúmenes, memorias, investigaciones, entre otros de esta naturaleza, se indicarán las fuentes consultadas con la debida citación bibliográfica. Los estudiantes que violen esta norma, ya sea por hacer uso (apropiarse) de textos ajenos y/o incurrir en plagio podrán ser sancionados.
- Todas las asignaciones solicitadas por los profesores, tienen que cumplir con normas de respeto a la propiedad intelectual; tanto los trabajos asignados, así como las evaluaciones, no podrán ser realizados ni, haber sido, realizados, por terceras personas.
- La evaluación del curso está fundamentada en el valor porcentual asignado, al inicio del curso, a cada uno de los criterios de evaluación establecidos por el profesor, considerando los distintos grados de implicación y participación del estudiante.
- Involucra también procesos de autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación y evaluación grupal.
- Será coherente con el ambiente de trabajo o medio tecnológico disponible y los objetivos educativos que orientan el curso virtual.

DESPUÉS DE LA EXPERIENCIA:

- Envía a los estudiantes un mensaje de despedida y cierre del curso, donde compartan:
 - Los tres temas más importantes que se aprendieron en el curso.
 - Un momento de reflexión sobre los aprendizajes logrados a lo largo del desarrollo del curso.
 - Aclaraciones y/o resolución de dudas con relación a la nota final del curso.

HABILIDADES BLANDAS COMO BASE DEL APRENDIZAJE:

Las “habilidades blandas” son muy importantes para el aprendizaje profesional y social. Su eje central lo constituyen el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales. Son el resultado de una sinergia entre las habilidades de comunicación, la forma de ser, las habilidades sociales y las de interacción, entre otras similares.

Las habilidades blandas en la educación virtual se asocian a la comunicación efectiva y a las relaciones sociales. El estudiante virtual se relaciona con los compañer@s de su curso a distancia, estableciendo comunicación y relaciones con ellos, quienes contribuyen a que su forma de trabajar y, también, de ser, cambien y mejoren.

Para adquirir o fortalecer este tipo de habilidades, a través de la educación virtual, es importante que mantengan la comunicación con sus compañer@s y con el profesor/tutor del curso, relacionándose con ellos durante la realización de actividades, tareas, proyectos, etc. Es importante que haga trabajos con ellos, que comenten los contenidos de las clases, compartan y discutan las dudas y realicen proyectos juntos. Al fin y al cabo, todos tienen los mismos intereses, de manera que pueden aprender unos de las experiencias y conocimientos de los otros.

Psicólog@s especialistas en desarrollo humano, sugieren algunas estrategias prácticas para continuar con el aprendizaje de competencias blandas desde casa y mejorar la convivencia y el trabajo personal. Entre ellas señalan las siguientes:

- La **resiliencia** es la capacidad que tenemos para superar situaciones con gran impacto emocional y darles un nuevo significado como oportunidad para el crecimiento personal.
Pídale a sus estudiantes que hagan una lista de experiencias adversas vividas y que analicen:
 - ¿qué habilidades le permitieron superar estas situaciones?,
 - ¿cuáles de estas habilidades son aplicables a la situación actual de aislamiento?
 - ¿por qué?
- La **autorreflexión** es la capacidad que nos permite reconocer las fortalezas, debilidades, emociones y sentimientos propios para ajustar nuestro desempeño en diferentes escenarios.
Pídale a sus estudiantes que describan y analicen:
 - ¿cómo está su relación con ellos mismos?,
 - ¿cuáles dimensiones (personal, familiar, social, educativa, espiritual, o comunitaria) requieren mayor atención en este momento?,

- ¿de qué manera pueden ajustar la forma en que se relacionan con ellos mismo y con los demás?
- La **empatía** es la capacidad que tenemos para percibir emociones, actitudes y características de las personas con miras al establecimiento de interacciones con ellas, respetando las diferencias individuales e identificando puntos en común. Pídale a sus estudiantes que piensen en las necesidades y sentimientos de las personas con las que conviven o interactúan de manera virtual, y que analicen:
 - ¿cómo pueden apoyarlas en el momento de vida en que se encuentran?
 - ¿cómo pueden acercarse y expresarles su disposición para apoyar?
- La **escucha activa** es la capacidad que tenemos que nos permite reconocer situaciones, apropiarnos de conocimientos y complementar los puntos de vista que provienen del otr@. Pídale a sus estudiantes que analicen:
 - ¿con qué personas aún tienen conversaciones pendientes?,
 - ¿con qué personas hay conversaciones sin cerrar?
 - Que busquen la mejor forma de acercarse a estas personas para conversar.
- **Apropiar nuevos medios** es la capacidad que nos permite identificar vacíos en el conocimiento y el uso de nuevos medios para resolver situaciones cotidianas. Pídale a sus estudiantes que hagan una lista de las herramientas tecnológicas que les gustaría aprender a usar y que identifiquen:
 - ¿cómo pueden aprender a usarlas o quién les puede enseñar?
 Luego, solicíteles que hagan una lista de herramientas no tecnológicas que les gustaría consultar para aprender algún tema de interés y permítales que busquen la manera de acceder a esa fuente.

Un buen docente/tutor virtual garantiza la terminación exitosa del curso virtual. Le deseamos que viva una rica experiencia virtual, que le permita a sus estudiantes crecer como individuos, como profesionales y como ciudadanos, para construir una cultura de paz y aportar al desarrollo del país, para beneficio de las naciones del mundo.