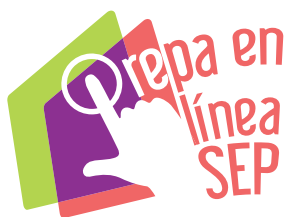




## Contenido en extenso

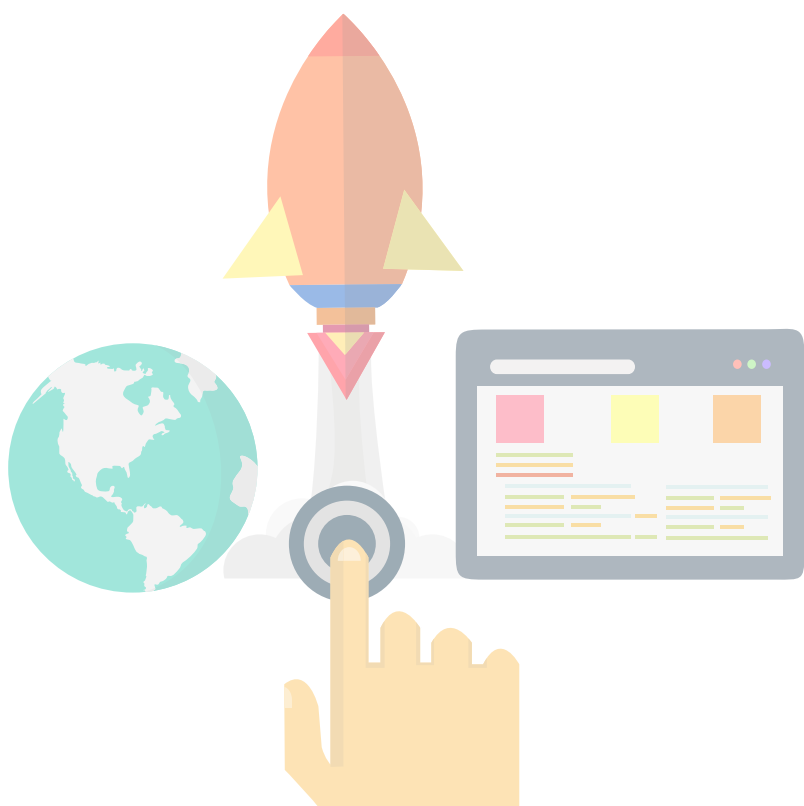
Unidad II. Comunicación  
con los agentes educativos



# Módulo propedéutico

## Contenido

Introducción .....	3
<b>2.1 ¿Quiénes participamos?</b> .....	5
Estudiantes .....	5
Asesor virtual .....	5
Tutor .....	7
Supervisor para el acompañamiento y la mejora educativa (SAME).....	8
Asesor tecnológico .....	8
<b>2.2 ¿Cómo nos comunicamos?</b> .....	9
Estudiantes-asesores virtuales.....	9
Asesores virtuales-tutores.....	9
Tutores-estudiantes.....	10
Tutores-asesores tecnológicos .....	10
Estudiantes-estudiantes .....	10
Herramientas de comunicación .....	12
Normas de comunicación virtual.....	15
¿Cómo formular preguntas? .....	16
<b>Fuentes</b> .....	17



## Introducción

Prepa en Línea-SEP es una comunidad de aprendizaje con una modalidad educativa en línea, no escolarizada, cuyo propósito es ofrecer un servicio educativo de calidad, el cual te permita, como estudiante, desarrollar competencias útiles para desenvolverte en los contextos social, académico y laboral.

El conocimiento se construye y se distribuye en una red en la que se conectan los estudiantes, asesores virtuales y tutores, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esta conexión da lugar a comunidades de aprendizaje en línea, como Prepa en Línea-SEP.

En el núcleo de nuestra comunidad de aprendizaje se encuentran:

**El estudiante**, principal responsable de su propio aprendizaje, con capacidades para regularlo y con disposición e iniciativa para construir conocimiento junto a los otros miembros de la comunidad.

**El asesor virtual**, quien conduce, retroalimenta y valora el desarrollo de aprendizajes de los estudiantes.

**El asesor tecnológico**, cuya función es brindar apoyo a aspirantes, estudiantes, asesores virtuales y tutores en el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes sobre el uso de la tecnología en diferentes ámbitos.

**El tutor**, que brinda apoyo psicosocial, tecnológico y administrativo a los estudiantes.

**El supervisor para el acompañamiento y la mejora educativa (SAME)**, quien verifica que se cumplan los lineamientos de calidad establecidos y da seguimiento a los procesos de Prepa en Línea-SEP.

Prepa en Línea-SEP cuenta además con especialistas dedicados al desarrollo de recursos educativos pertinentes e innovadores y con un sistema de administración y gestión educativa. El propósito de este sistema es verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas, el mantenimiento de la calidad y la mejora continua en los servicios educativos que se ofrecen.

En esta unidad identificarás los agentes que intervienen en el proceso educativo y conocerás cómo interactuar con ellos según sus funciones. Para ello, realizarás diferentes actividades que te permitirán comunicarte con tus compañeros, asesor virtual, tutor y SAME, utilizando las normas de netiqueta.

Se espera que al final de esta unidad logres:

- Diferenciar el papel de cada agente educativo.
- Utilizar el mensajero de la plataforma para comunicarte con los agentes educativos.
- Practicar las normas para la comunicación virtual, con la finalidad de establecer una comunicación eficiente y respetuosa con los agentes educativos.

El tiempo de estudio de esta unidad es de aproximadamente 20 horas. Te sugerimos que elabores un cronograma en el que indiques con precisión: las fechas en que realizarás cada una de las actividades que la conforman, el tiempo que le dedicarás a cada una y el día en que las entregarás.





## 2.1. ¿Quiénes participamos?

### Estudiantes

Como estudiante tienes un papel muy importante en el aprendizaje que el resto de tus compañeros adquiere, ya que tu participación activa y colaborativa promueve el logro de mejores resultados. Esto se debe a que la acción conjunta supera la capacidad de trabajo individual de cada integrante de un grupo, en particular cuando se comparten metas, recursos, experiencias y conocimientos, y se ofrece apoyo mutuo a fin de cumplir los objetivos.

### Asesor virtual

El asesor virtual tiene dos funciones generales que cumplir contigo como estudiante: la asesoría académica y la gestión del aprendizaje.

En primer lugar, proporciona **asesoría académica** durante las cuatro semanas que dura cada módulo, la cual se orienta al desarrollo de los aprendizajes esperados y de las competencias disciplinares, genéricas y profesionales. Logra esto mediante la aplicación de lo que establecen los programas académicos y las guías didácticas de cada módulo. Las acciones que efectúa son:

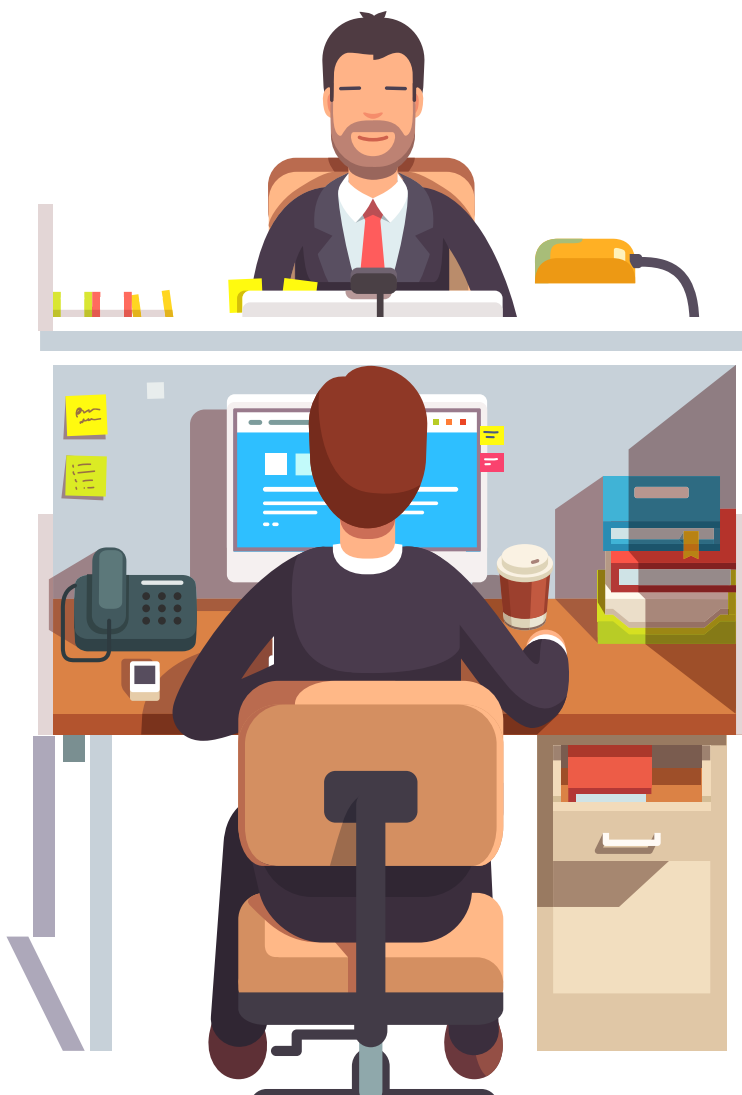
- Explica contenidos, conceptos y resuelve dudas, de forma individual y colectiva.
- Promueve entre los estudiantes la construcción de argumentos propios.
- Da seguimiento y retroalimenta las actividades de aprendizaje.
- Evalúa el desarrollo de las competencias, con base en el manual de evaluación del aprendizaje.
- Retroalimenta acerca de los resultados y calificaciones obtenidas.



En segundo lugar, impulsa la gestión del aprendizaje como medio para lograr que el estudiante realice su proceso de formación de manera autónoma (aprenda a aprender), a través de diferentes recursos. Esto sucede cuando propicia en los estudiantes el manejo y aplicación de los conocimientos adecuados para casos particulares.

La gestión también se refiere al apoyo que el asesor virtual te ofrece para la organización de actividades grupales, mediante el uso de las herramientas tecnológicas que favorecen la participación activa de la comunidad de aprendizaje, el trabajo colaborativo y el aprendizaje significativo, lo que se refleja en tu motivación y tu interés por aprender. Para ello, este integrante de Prepa en Línea-SEP:

- Da la bienvenida y promueve la integración social entre los estudiantes.
- Conduce la agenda para el desarrollo del módulo.
- Promueve entre los estudiantes la construcción de argumentos propios.
- Introduce a los estudiantes a las normas de funcionamiento y comportamiento.
- Coordina el trabajo colaborativo en los grupos.
- Explica contenidos, conceptos y resuelve dudas, de forma individual y colectiva.
- Modera videoconferencias y participaciones mediante los espacios virtuales de aprendizaje.
- Evalúa el desarrollo de las competencias, con base en el manual de evaluación del aprendizaje.
- Da seguimiento y retroalimenta las actividades de aprendizaje.
- Retroalimenta acerca de los resultados y calificaciones obtenidas.



El asesor virtual dirige al menos una sesión síncrona semanal como parte de los módulos, con los grupos que se encuentran bajo su responsabilidad

## Tutor

A partir del módulo 1 se te asigna un tutor que te brinda apoyo psicosocial, tecnológico y administrativo, hasta el final de tus estudios.

Esto significa que:

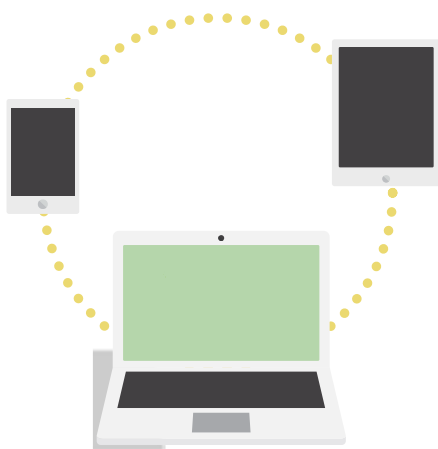
- Atiende cualquier eventualidad psicosocial, académica, metodológica, administrativa y tecnológica de los estudiantes y, en su caso, la canaliza a las áreas correspondientes.
- Propicia una interacción y una colaboración efectivas, entre asesores virtuales y estudiantes.
- Vincula al estudiante con otros estudiantes, asesores virtuales o áreas administrativas, cuando resulta necesario.
- Asesora en el uso de estrategias de aprendizaje.
- Impulsa la motivación del estudiante en su aprendizaje en línea.
- Identifica oportunamente actitudes o situaciones que pudieran poner en riesgo la permanencia o el avance del estudiante en los módulos del plan de estudios.

Por medio de, al menos, una sesión síncrona (videoconferencia) semanal, el tutor da seguimiento al progreso grupal de los estudiantes. Adicionalmente, utiliza el resto de las herramientas de la plataforma para establecer contacto individual y brindar la asesoría que requiere cada estudiante a su cargo.



## Supervisor para el acompañamiento y la mejora educativa (SAME)

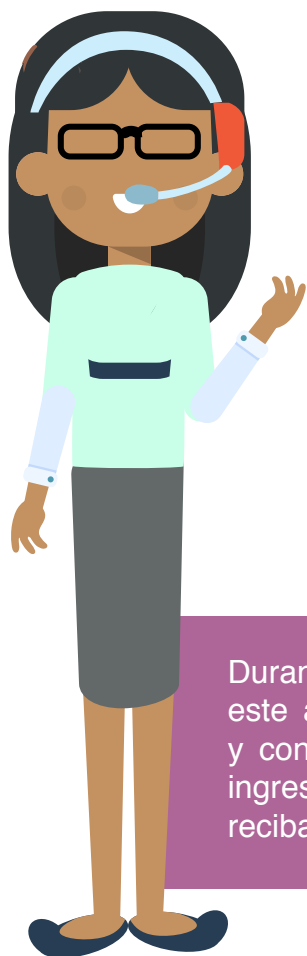
Contribuye a que se cumplan los objetivos educativos de Prepa en Línea-SEP, para lo que da seguimiento y busca garantizar la calidad y la eficacia del modelo educativo, fomentando estrategias de trabajo colaborativo con los asesores virtuales y tutores.



## Asesor tecnológico

El asesor tecnológico te apoya en el desarrollo de tu competencia digital, en pro de que seas capaz de generar estrategias que hagan eficiente tu aprendizaje, de comunicar y colaborar en la construcción de tu conocimiento, de actuar con responsabilidad y ética en el uso de internet, utilizar otras tecnologías digitales, y de buscar, seleccionar y analizar información adecuadamente y de innovar procesos.

Durante el módulo propedéutico y en las semanas previas, este asesor establece dinámicas de desarrollo de habilidades y conocimientos tecnológicos para el aprendizaje. Desde que ingresas al módulo propedéutico, la atención tecnológica que recibas, será canalizada al asesor vía el tutor.





## 2.1. ¿Cómo nos comunicamos?

Prepa en Línea-SEP cuenta con diversos espacios y herramientas que posibilitan la comunicación entre los distintos participantes de la comunidad educativa (estudiantes, asesores virtuales, tutores y SAME), de manera que existen múltiples alternativas para cumplir los propósitos de enseñanza y aprendizaje.

### Estudiantes-asesores virtuales

“Mi aula” es el principal espacio en el que interactúas con el asesor virtual y otros estudiantes. Se encuentra dentro de una plataforma de aprendizaje, en la que se concentran las actividades y los recursos de apoyo a cada módulo, así como las herramientas de organización y comunicación asíncrona entre los participantes: correo electrónico, foros y mensajero de dicha plataforma.

Los asesores virtuales responden tus dudas en un periodo no mayor a 24 horas hábiles, mientras que la retroalimentación respecto de las actividades y la evaluación te la dan a conocer en un plazo máximo de 72 horas hábiles, a partir de que subes exitosamente a la plataforma el archivo de la actividad respectiva. Además, ofrecen a la semana una sesión síncrona (videoconferencia), con una hora de duración, la cual queda grabada para que puedas consultarla posteriormente, si no pudiste presenciarla en el horario establecido.



### Asesores virtuales-tutores

Para dar una atención integral durante el proceso de aprendizaje, existe una comunicación estrecha entre tutores y asesores virtuales. Ambos tienen acceso al sistema de control escolar que registra tu trayectoria académica, y juntos despliegan estrategias orientadas a promover la permanencia en tus estudios, impulsar la mejora de tu desempeño académico y dar seguimiento a cualquier eventualidad psicosocial, académica, metodológica, administrativa y tecnológica que requiera de su intervención. El tutor detecta situaciones que pudieran poner en riesgo tu trayectoria escolar, por lo que se comunica con el asesor virtual para que, en conjunto y según sus funciones, atiendan cualquier problema. Todo esto ocurre a partir del módulo 1, cuando se te asigna un tutor.





### Tutores-estudiantes

El tutor se comunica contigo utilizando diferentes medios (a partir del módulo 1). Uno de ellos es la sesión síncrona (videoconferencia) que semanalmente lleva a cabo con su grupo y que dura una hora como máximo; dicha sesión queda grabada para que puedas revisarla posteriormente si lo necesitas. Asimismo establece contacto por otros medios, como el correo electrónico, los foros y demás herramientas de comunicación disponibles dentro de la plataforma de aprendizaje.

El tutor responde tus dudas en un periodo no mayor a 24 horas hábiles.

### Tutores-asesores tecnológicos

El tutor detecta las necesidades tecnológicas de los estudiantes y canaliza al estudiante hacia el asesor tecnológico. Incluso, los estudiantes que detecten sus propias necesidades específicas de apoyo tecnológico podrán solicitar a su tutor que los canalice con el asesor tecnológico.



### Estudiantes-estudiantes

Prepa en Línea-SEP integra diversos espacios que promueven la participación entre los miembros de la comunidad. El primer contacto se presenta dentro del portal electrónico, en el que se encuentra información general de los servicios ofertados.

**Mi Comunidad de aprendizaje** es el espacio en el que conviven todas las personas que se han integrado a Prepa en Línea-SEP como estudiantes, asesores virtuales, tutores, conferencistas, egresados, personal administrativo, entre otras. Allí pueden participar en foros académicos y de consulta general; tener acceso a la red social de la comunidad; consultar eventos próximos y noticias breves que resulten relevantes para todos; y descargar publicaciones académicas, reglamentos y otros documentos institucionales, o vincularse a otros espacios de interés, como el sistema de gestión escolar, la plataforma de aprendizaje y bibliotecas digitales.

En **Mi Aula** se promueve el aprendizaje mediante la realización de actividades diseñadas para el desarrollo de los aprendizajes esperados de cada módulo. En él cuentas con herramientas de comunicación asíncrona como foros, chat, mensajería, espacio para avisos y otras que posibilitan la organización del aprendizaje, como la agenda y el portafolio de evidencias.



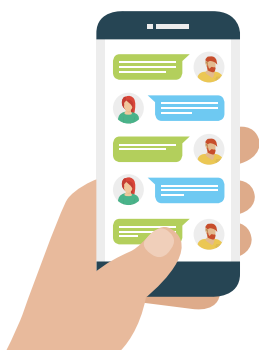
## Herramientas de comunicación

La comunicación es un proceso en el que participamos cada día. Como parte de la educación en línea dicha acción se realiza por diversos medios. En este recurso se abordará la utilidad y la forma en que se utilizan diversas herramientas, cuya finalidad es que tu comunicación con la comunidad de Prepa en Línea-SEP sea clara y eficaz.

### Comunicación sincrónica y asíncrona

Existen dos tipos de comunicación en línea, la sincrónica y la asíncrona: la primera hace referencia a un proceso que se realiza de forma simultánea, lo que quiere decir que se interactúa en tiempo real. Por el contrario, la comunicación asíncrona se genera cuando las personas no coinciden en el tiempo, lo que implica que el mensaje será atendido en un momento posterior a su emisión.

Las herramientas que permiten una comunicación sincrónica son:



#### Chat

Es una de las primeras herramientas que apareció como alternativa de comunicación por medio de internet y que posibilita a los usuarios intercambiar mensajes en tiempo real. La mayoría de las herramientas de chat permiten videollamadas, así como el envío de audios, imágenes o emojis.

En Prepa en Línea-SEP se usa principalmente YouTube para la comunicación mediante las sesiones síncronas (videollamada) con tu asesor virtual o tutor, en la sesión podrás participar en el chat en directo.



#### Videoconferencia

Es un espacio de interacción en tiempo real. En nuestro sistema educativo, la mayoría de estas sesiones o videoconferencias las emite el asesor virtual, el tutor o el asesor tecnológico, ahí puedes interactuar con los expositores mediante textos escritos (chat).

Las herramientas que permiten una comunicación asincrónica son:



### Foros

Son espacios de participación, intercambio de opiniones y discusión constructiva dentro de la plataforma educativa de Prepa en Línea-SEP. Existen diferentes tipos de foro, así que antes de participar revisa cuál es el objetivo de cada uno.



### Mensajería de la plataforma

Es un espacio dentro de la plataforma de Prepa en Línea-SEP en el que te pones en contacto con los integrantes de tu grupo, tu asesor virtual y tutor, mediante mensajes, y tus mensajes serán leídos cuando ellos ingresen a la plataforma.



### Correo electrónico

Es una de las principales herramientas de comunicación en Prepa en Línea-SEP. Para que sea un medio de comunicación útil, considera las recomendaciones siguientes:

- Revisa tu correo electrónico con regularidad, de ser posible diariamente.
- Respeta las reglas de ortografía.
- Sé preciso y claro cuando plantees tus dudas.
- Evita exigir una respuesta inmediata de tu interlocutor.
- Anexa capturas de pantalla que ejemplifiquen lo que dices cuando tus dudas estén relacionadas con los contenidos de la plataforma.
- Incluye siempre tus datos de identificación: nombre completo, grupo y número de usuario.

Recuerda utilizar de manera adecuada cada espacio del correo. La imagen te muestra qué información debe escribirse en cada uno de ellos:

**Mensaje nuevo**

**Para** ▶ Escribe o inserta el correo electrónico de la persona quien envías el mensaje.

**Cc** ▶ Indica la dirección de correo de otros destinatarios a los que quieres copia.

**Asunto** ▶ Anota una frase breve sobre el tema.

Redacta el mensaje.

Enviar | | | | | | |

## Normas de comunicación virtual

Del mismo modo en que te comunicas cara a cara, cuando lo haces por medios digitales es igual de importante que atiendas ciertas normas.



### Netiqueta

Se conoce como netiqueta o netiquette a los principios de etiqueta en internet. Dichos principios buscan fomentar una cultura de respeto y cordialidad entre los usuarios de la web. Ya que tus estudios se llevarán a cabo por completo en línea, es importante que apliques ciertas normas que propicien una comunicación efectiva entre los distintos participantes.

A continuación te presentamos algunos puntos básicos:

- Saluda y preséntate con tus compañeros, asesor virtual y tutor antes de participar en el foro de discusión.
- Antes de iniciar una conversación salúdalos por medio de correo electrónico o mensajería instantánea.
- Evita comentarios y groserías que puedan ofender a tus compañeros.
- Respeta la postura de tus compañeros aunque no estés de acuerdo con ellos, recuerda que es igual de válida que la tuya.
- Escribe correctamente el nombre de la persona a quien te diriges.
- Sé claro y cortés con tus compañeros, asesor virtual y tutor durante tu participación.
- Emplea las normas ortográficas y gramaticales.
- Respeta la privacidad de la información que comparten los demás participantes.
- No escribas con mayúscula sostenida pues en la comunicación virtual significa gritar.
- Evita incluir imágenes en tus participaciones en los foros, pues pesan mucho.
- Evita usar abreviaturas y modismos, ya que dificultan la lectura de tus mensajes.
- Procura ser breve y conciso; no es recomendable escribir párrafos muy extensos en foros, chats y correo electrónico.
- No presentes información ajena como propia.
- Cita o extrae partes puntuales del mensaje que respondes para no generar largas cadenas de texto.
- Asegúrate de mencionar de dónde obtuviste los comentarios, datos o cualquier otra información con los que complementas tu aportación.

Si deseas saber un poco más sobre la netiqueta, puedes investigar en internet. Puedes revisar este texto de Virginia Shea, “[Las 10 reglas básicas de la netiqueta](https://feyalegria-lms.cclearning.accenture.com/local/entrecresources/recursos/clg/Las_10_reglas_basicas_de_la_netiqueta.pdf)”, recuperado el 10 de febrero de 2021, de [https://feyalegria-lms.cclearning.accenture.com/local/entrecresources/recursos/clg/Las\\_10\\_reglas\\_basicas\\_de\\_la\\_netiqueta.pdf](https://feyalegria-lms.cclearning.accenture.com/local/entrecresources/recursos/clg/Las_10_reglas_basicas_de_la_netiqueta.pdf)



### Recomendaciones de seguridad y ergonomía

Adicional a las normas de comunicación, ahora que estudiarás en línea, te sugerimos lo siguiente:

- Realiza una copia de seguridad de tu información.
- Mantén actualizado el antivirus de tu equipo de cómputo.
- Revisa periódicamente si tu equipo tiene algún virus u otro software indeseable (espías).
- Asegúrate de tener una buena iluminación en tu área de trabajo y que ésta sea segura.

Recuerda que el uso inadecuado de la tecnología puede generar problemas físicos con el paso del tiempo.

### ¿Cómo formular preguntas?

Cuando planteas una pregunta, esperas tener una respuesta. A fin de obtenerla y que se aclare tu duda, es necesario que tu cuestionamiento sea comprensible. Para lograrlo, considera estas sugerencias:



- Utiliza un tono cortés en la redacción de tu pregunta.
- Cuida la ortografía, la gramática y la puntuación para dar una buena impresión. Una pregunta bien redactada es una frase completa entre signos de interrogación (¿?).
- Añade todos los detalles de tu duda, de esta manera, el destinatario tendrá la información suficiente para ayudarte.
- Lee tu pregunta antes de publicarla o enviarla, para que verifiques que presenta una idea clara y completa y sin errores.
- Una imagen vale más que mil palabras. Incluye imágenes para ejemplificar tu duda o incluir evidencias que la sustenten.
- Cuando recibas una respuesta, valórala y agradece el apoyo. De esta manera generas un ambiente colaborativo.
- Evita que tus preguntas sean únicamente frases como “Ayuda por favor” o “Tengo una duda”; si bien demuestran educación, complican la claridad ya que en sí mismas no expresan una idea precisa, por lo que es posible que tarden más en ser contestadas.
- Evita preguntas que puedan ser ofensivas o que ataquen a otros miembros de la comunidad.



## Fuentes

Adell Segura, J. & Castañeda Quintero, L. (2010). *“Los entornos personales de aprendizaje (PLEs): una nueva manera de entender el aprendizaje”*. En Roig Vila, R. & Fiorucci, M. (eds.), Claves para la investigación en innovación y calidad educativas. La integración de las tecnologías de la información y la comunicación y la interculturalidad en las aulas. Stumenti di ricerca per l'innovazioni e la qualità in ámbito educativo. La Tecnologie dell'informazione e della Comunicaciones e l'interculturalità nella scuola. Alcoy: Marfil-Roma TRE Università degli studi. Recuperado el 29 de septiembre de 2017 de [http://cent.uji.es/pub/sites/cent/files/Adell\\_Castaneda\\_2010.pdf](http://cent.uji.es/pub/sites/cent/files/Adell_Castaneda_2010.pdf)

Boneu, J. M. (2007) *“Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos”*. En Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol. 4, num. 1; abril de 2007. Recuperado el 29 de septiembre de 2017 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2291412.pdf>

Cabrero, J. y Román, P. *E-actividades: un referente básico para la formación en internet*, Recuperado el 4 de octubre de 2017 de [https://books.google.com.mx/books?id=t-QcbhgngkkC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=t-QcbhgngkkC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Castañeda Quintero, L. (2007). *“Herramientas sincrónicas y cuasisincrónicas para la comunicación educativa”*. En Prendes Espinosa, M. P. Herramientas telemáticas para la enseñanza universitaria en el marco del espacio europeo de educación superior. Grupo de Investigación de Tecnología Educativa. Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de marzo de 2021 de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/13416/1/videoymn.pdf>

PlanellsAlòs, J. (2014). *“¿Cómo hago una buena pregunta en Todoexpertos?”*. Todoexpertos. Recuperado el 25 de septiembre de 2017 de <https://www.todoexpertos.com/preguntas/58vsr7rq865x6bcs/como-hago-una-buena-pregunta-en-todoexpertos>.

Siccardi, E. (2002). *Cómo escribir un mail*. Recuperado el 27 de septiembre de 2017 de <http://www.ehu.eus/euskalosasuna/mail.pdf>.

