



Publicaciones

**Manual de buenas prácticas
del profesorado tutor de Teleformación**



**Escuela de
Administración
Pública**

REGIÓN DE MURCIA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Presentación	2
1. El Tutor. Funciones y tareas.....	3
1.1. Diferencias con la enseñanza tradicional	3
1.2. Características de un buen tutor.....	5
1.2.1. Ser cordial	5
1.2.2. Aceptar al alumno	7
1.2.3. Ser honrado	8
1.2.4. Escuchar activamente.....	8
1.2.5. Generar empatía	9
1.3. Funciones y tareas importantes.....	10
1.3.1. Función orientadora	10
1.3.2. Función académica	10
1.3.3. Función administrativa.....	11
2. Preparación de las tutorías.....	14
2.1. Aspectos a tener en cuenta	14
2.1.1. El curso.....	14
2.1.2. El alumnado	14
2.1.3. El medio	15
2.2. La motivación del alumnado.....	16
2.3. El control y el seguimiento	17
2.4. El tratamiento de objeciones.....	18
2.5. La animación de grupo	21
2.6. La evaluación	22
3. Los recursos del tutor en Teleformación.....	23
3.1. Tipos de recursos y sus características.....	23
3.2. Uso eficaz de los recursos.....	27
4. Resumen	29
Reflexión final	34

La teleformación es una modalidad específica de formación que se basa en la relación entre dos factores: por un lado, la necesidad constante que tenemos las personas de acceder a nuevos conocimientos y, por otro, el desarrollo de las tecnologías de la comunicación que hace viable el acceso a los mismos desde el entorno personal, salvando la inminencia del espacio y del tiempo

Supone un modo de aprender más accesible porque elimina la necesidad de la presencia física del alumnado y el profesorado y permite una adecuación a las posibilidades de cada persona y de su entorno laboral y familiar. Al mismo tiempo es una modalidad participativa que posibilita la interacción activa de las personas que integran su formación en su vida laboral o personal, al ritmo de estudio de cada persona y al tiempo de que se dispone.

Otras características de la teleformación son las posibilidades de un aprendizaje

autónomo por parte del alumnado y el acceso a una gran variedad de contenidos de manera menos rígida que la modalidad presencial. Esto exige una mayor implicación y dedicación de la persona, que se convierte en la protagonista en esta modalidad.



Por último, debemos tener presente que lo realmente importante es aprender para ser mejores y más eficaces y, en el aprendizaje adulto, la teleformación es una poderosa herramienta por sus propios valores intrínsecos y su total compatibilidad con la vida cotidiana.

1. El Tutor. Funciones y tareas

1.1. Diferencias con la enseñanza tradicional

La diferencia más evidente a primera vista es la carencia de un espacio físico común donde compartir experiencias simultáneamente con otras personas y con el docente. El espacio físico en teleformación es sustituido por un espacio virtual.

El aula virtual tiene garantizada su existencia material a través de la plataforma informática, pero es el docente el responsable de darle vida.

En la siguiente tabla vemos una comparación de cómo en ambos sistemas se comparten experiencias.

CONTEXTO	PRESENCIAL	TELEFORMACIÓN
SINCRÓNICO	Docente y alumnado en el aula.	Docente y alumnado coinciden en un chat o en una videoconferencia.

CONTEXTO	PRESENCIAL	TELEFORMACIÓN
PARCIALMENTE SINCRÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> - Después de clase el alumnado puede realizar trabajos en grupo - En la hora de tutoría el profesor se reúne con el alumnado 	<p>Grupos de alumnos utilizan un chat o la mensajería instantánea para repartirse las tareas y coordinarse con el fin de realizar trabajos en grupo, compartiendo información, experiencias, documentación...</p> <p>El docente fija un horario para realizar tutorías electrónicas</p>
ASINCRÓNICO	<ul style="list-style-type: none"> - El alumnado realiza trabajos individuales, normalmente fuera del aula, y tiene que esperar a las horas de clase o de tutoría para consultar las dudas - El alumnado debe seguir las explicaciones del profesorado en el aula a la misma hora 	<p>Los alumnos realizan trabajos individuales y, en cualquier momento, pueden consultar sus dudas al docente en el foro y entregar su trabajo por correo electrónico</p>

Como vemos, la importancia de que el aula sea virtual o física es mínima en cuanto a las posibilidades de comunicación. La diferencia está en que la comunicación es inmediata cuando tenemos a la otra persona delante, ya que esa es nuestra manera habitual de comunicarnos, además del hecho de que la sola presencia de la otra persona es un factor motivacional.

En la teleformación, la comunicación puede ser inmediata o diferida, siendo ésta última un factor relevante en el aprendizaje, por la posibilidad que ofrece de respuestas más razonadas, aplazadas, y que pueden ser a su vez analizadas, compartidas y debatidas por cada participante o por el grupo, reduciendo las posibilidades de error y de interpretación, ya que, por lo general, se realizan a través del lenguaje escrito. En general, la comunicación escrita nos exige más trabajo, ya que el mensaje lo debemos pensar más y hacerlo más preciso. En este sentido, el tutor de teleformación debe conocer estas dificultades y ha de procurar estimular al alumnado para que no se quede aislado en la distancia.

A su vez, debe dominar la comunicación escrita, tanto en precisión y claridad como en los aspectos motivacionales.

Hemos resaltado algunos de los aspectos que hacen distintos el papel del tutor de teleformación del profesor o tutor presencial. La idea global de las diferencias entre ambos la obtendremos a lo largo del desarrollo de este módulo.

1.2. Características de un buen tutor

El tutor de teleformación debe saber moderar, animar y motivar para el trabajo individual y en grupo. Asimismo debe facilitar al alumnado el apoyo necesario en los aspectos teóricos y prácticos que le permitan aprender de su propia experiencia.

Un buen tutor *on line*, además de dominar la materia y el medio, debe tener las siguientes cualidades:

1.2.1. Ser cordial

Las relaciones con el alumnado deben ser cordiales. Esto facilita que se sienta cómodo y bien acogido, facilitando la comunicación y la integración en el curso.

La cordialidad en una relación a distancia se puede mostrar por lo que se dice y por cómo lo expresamos en las comunicaciones escritas y telefónicas. Estas últimas son muy valoradas por el alumnado en aspectos puntuales relacionados con la motivación en la realización del curso. Hay que considerar que influye mucho el tono de voz empleado cuando es capaz de transmitir empatía. No debemos olvidar que la empatía también se transmite con el lenguaje escrito, con especial atención en el saludo y la despedida, entre los que debe ir un texto correcto y nunca ambivalente.

Los docentes que acompañan el proceso de aprendizaje deben poner el afecto necesario, sin confundir las relaciones profesionales con las personales, ya que esto puede llegar a ser más un inconveniente que una ventaja para nuestro trabajo como tutores.



¿Cuáles podrían ser las dificultades para comportarnos adecuadamente?

- Respetto a nosotros:
 - Tener sentimientos negativos.
 - Ser tímidos.
 - Tratar al alumnado con exceso de familiaridad.
- Respetto a la otra persona, en este caso, el alumnado
 - Cuando nos habla en un tono poco adecuado.
 - Cuando percibimos que un alumno/a se encuentra con poco ánimo o con poca confianza para realizar las tareas propuestas en el curso.
 - Cuando manifiesta problemas ajenos al curso.

1.2.2. Aceptar al alumno.

El alumno debe percibir con claridad que se le acepta tal como es. Debe sentirse respetado y escuchado.



Nunca debemos emitir valoraciones, juicios o críticas sobre la persona que realiza el curso. Hemos de hacerlo sobre el trabajo desarrollado o la idea expresada y siempre con sumo cuidado de ser bien entendido. De otra manera, corremos el riesgo de ser malinterpretado y generar en el alumnado mecanismos de defensa o huida que pueden dificultar o romper la comunicación.

1.2.3. Ser honrado

El tutor debe ofrecer información veraz y no debe crear expectativas falsas en los alumnos acerca de ellos mismos o de lo que pueden obtener del curso.

La honradez debe considerarse, en este caso, desde la óptica de la eficacia. En este sentido, hay que evitar el desarrollo de expectativas que no se van a cumplir, que pueden conducir a la frustración en los resultados del proceso formativo.

1.2.4. Escuchar activamente

Para poder comprender a la otra persona debemos practicar la escucha activa. No basta con escuchar, hemos de interesarnos por lo que la otra persona nos cuenta y, si tenemos dudas, hacerle las preguntas necesarias hasta tener claro lo que nos quiere decir.

Cuando estamos hablando por teléfono, como no nos vemos, es muy importante indicarle a la otra persona que lo estamos escuchando. Para esto hay que evitar los silencios que pueden inducir a la sensación de que no le prestamos atención. Por ello, es muy importante centrarnos en la conversación, sin realizar ninguna otra actividad cuando hablamos por teléfono.

¿Cómo podemos mejorar nuestra capacidad de escucha?

- a) Es conveniente hacer *feed-back*, repitiéndole a la persona con la que hablamos de forma sintética y precisa lo que nos ha dicho y preguntándole si es eso lo que quería decir.
- b) Si necesitamos más información, debemos realizar preguntas abiertas que no se puedan responder con un sí o un no.
- c) Nuestras preguntas y nuestra forma de preguntar nunca deben producir en el alumno la sensación de estar en un interrogatorio.

- d) No distraernos con otros pensamientos o realizando otras tareas con el ordenador y darle señales de que seguimos escuchando.

Asimismo, en la comunicación escrita debemos practicar la lectura activa, que es análoga a la escucha activa. En este sentido, siempre debemos contestar pronto y, si sabemos que vamos a tardar en dar la respuesta requerida, debemos enviar a la persona receptora un mensaje informándole de que hemos recibido su escrito, e indicándole cuándo le contestaremos.

En todas las formas de comunicación con el alumnado emplearemos un lenguaje no sexista ni discriminatorio.

1.2.5. Generar empatía

La empatía es la capacidad o actitud de ponernos en lugar de la otra persona, comprender sus razones y su manera de actuar. Pero esto no quiere decir que tengamos que compartir esas razones ni esos comportamientos. Como profesionales sólo debemos entender sus planteamientos.

Difícilmente podemos ser buenos tutores sin tener empatía con el alumnado, y que debe provocar en el tutor una actitud de apoyo y de ayuda hacia el alumnado.



1.3. Funciones y tareas importantes

La misión principal del tutor *on line* es la de acortar la distancia entre el alumno y los objetivos del proceso formativo.

Entre las funciones que las distintas instituciones le suelen asignar encontramos:

1.3.1. Función orientadora

Esta función debe propiciar una relación fluida en la que se conozca cuanto antes el proceso formativo y los criterios de funcionamiento del curso. Además, el tutor puede ofrecer ayuda individualizada, orientación personal y facilitar el contacto con los otros compañeros. Está comprobado que cuando se mantiene una relación activa entre el tutor y el alumno disminuyen las posibilidades de abandono y se incrementa la motivación para realizar las tareas encomendadas.

¿Qué debemos hacer para desempeñar bien nuestra función orientadora?

- a) Tener en cuenta a todo el alumnado.
- b) Contemplar todas las dimensiones de la persona.
- c) Mantener la atención a las necesidades del alumnado de forma continuada durante todo el curso.
- d) Tener en cuenta los momentos críticos e incrementar la intervención.
- e) En el caso de haber más de un tutor, actuar coordinadamente con el resto de tutores.

1.3.2. Función académica

Un tutor debe tener formación suficiente para facilitar el aprendizaje del alumnado, pero su función no se limita a transmitir información, sino a ayudar y a reforzar el proceso de autoaprendizaje, evitando crear relaciones de dependencia. El tutor se convierte en una guía del proceso de autoaprendizaje facilitando las herramientas a través de las cuales el alumnado llegará al conocimiento de la materia que está aprendiendo.

1.3.3. Función administrativa

Normalmente, el tutor hace de enlace entre la entidad organizadora del curso (Escuela de Administración Pública) y el alumno, y puede llevar a cabo alguna de las tareas de tipo burocrático.

Para realizar esta función es conveniente que valore y reconozca la importancia de la acción formativa, esté identificado con la entidad, esté en contacto con el resto de tutores y, en especial, con el personal de la administración del curso.

El desempeño de las funciones anteriores lleva a la realización de una serie de tareas. En la relación siguiente podemos ver algunas de las más importantes:

- Vinculadas con la Planificación:
 - Planificar y dirigir el desarrollo del curso.
 - Estudiar las fichas y la información disponible para conocer a los alumnos.
 - Facilitar al alumnado la información necesaria para su integración en el curso.
 - Prever las dificultades que puedan aparecer en el aprendizaje de algunos puntos y las medidas compensatorias.
 - Fomentar y facilitar el uso de los recursos disponibles (correo, chats, foros, etc.) para reforzar los materiales de estudio y las relaciones entre las personas que participan.

- Vinculadas con la Relación Interpersonal:
 - Motivar a los alumnos para que sigan el curso, especialmente en el caso de tener problemas o dificultades.
 - Ayudar a los alumnos para que aclaren las metas a conseguir, estimulando la participación y la consecución de los objetivos del curso.
 - Propiciar la comunicación personal con el alumnado.
 - Proporcionar vías de comunicación para evitar que se sienta solo.
 - Fomentar la interacción entre el alumnado.
 - Asesorar en técnicas de estudio individual y en la realización de ejercicios y prácticas.
 - Resolver dudas.
- Vinculadas con el Seguimiento:
 - Ayudar a los alumnos a ver cómo el curso puede satisfacer sus necesidades e intereses.
 - Efectuar un seguimiento individualizado de cada alumno.
 - Interesarse por el alumnado que baja el ritmo de trabajo o deja de seguir el curso y tratar de averiguar las causas, estimulándolo y animándolo a retomar el ritmo del mismo cuando sea posible.

Además el tutor deberá:

- Realizar las evaluaciones previstas e informar adecuadamente a los alumnos.
- Realizar las tareas administrativas necesarias para la organización y funcionamiento del curso.
- Recoger propuestas de mejora de la actividad formativa (documentos, procesos, etc.)



2. Preparación de las tutorías

Dado su papel de motor desde el inicio hasta la finalización de un curso, el tutor no debe dejar nada a la improvisación. Un desempeño profesional requiere de una preparación de la acción tutorial.

2.1. Aspectos a tener en cuenta

Para la preparación de las tutorías debemos tener presente los tres pilares de un curso de teleformación: El curso, el alumnado y el medio (la plataforma).

2.1.1. El curso

Debemos realizar y/o revisar la planificación del curso para preparar con antelación las tareas previstas y poder cumplir con las fechas programadas.

Además de la planificación general del curso, en la cual establecemos las fechas de publicación de los materiales de estudio, de los ejercicios y de las prácticas, debemos planificar todas las tareas complementarias, tanto de tipo administrativo como académico.

Por ejemplo, si sabemos que tendremos que enviar un correo electrónico en una fecha determinada, no debemos esperar al último momento para redactarlo.

2.1.2. El alumnado

Es muy importante tener presente la información sobre cada alumno. De esta manera, siempre que nos comuniquemos con un alumno por cualquier medio, tendremos presente a la persona y podremos individualizar el trato.

Recordemos que a todos nos gusta que nos reconozcan y que nos den un trato personalizado. Este punto podemos potenciarlo averiguando el nombre por el que a cada persona del curso le gusta ser nombrado o llamado y utilizarlo en todas nuestras comunicaciones, para esto es conveniente conseguir que cada persona se presente y comente estos aspectos.

El hecho de que el alumno incorpore su fotografía a la plataforma puede ayudar a todos en las interacciones del curso, mejorando y personalizando la comunicación, acercando al alumnado (entre ellos) y al tutor.

En general, para el trato con el alumnado debemos tener presente que nos estamos dirigiendo y tratando con personas adultas.

2.1.3.El medio

Cuando preparemos las tutorías debemos conocer en profundidad la plataforma con la que vamos a trabajar, así como tener en consideración las características de la misma para poder utilizar aquellas herramientas que ayuden en mejor medida a conseguir los objetivos de la acción formativa.

Tenemos que saber lo que ofrece y lo que no, para tenerlo previsto y buscarle una solución oportuna, ya sea con una alternativa viable a través de la plataforma o haciendo la gestión a través de otro medio.

En este sentido, sería muy interesante elaborar una relación de las tareas que pueda gestionar la plataforma a través de las herramientas informáticas que vamos a utilizar y potenciar su utilización.

2.2. La motivación del alumno

El tiempo que transcurre desde que se solicita un curso de teleformación hasta que éste da comienzo hace necesario que se realice un esfuerzo inicial para captar la atención del alumnado, conseguir que identifique el contenido del curso, sepa cuál debe ser su actividad y se motive suficientemente para conseguir una participación responsable. Para ello, la presentación inicial del tutor puede ser muy significativa.

El tutor debe estar atento a los signos de falta de motivación que el alumnado manifieste, analizar las causas y proponer soluciones.



El hecho de saber que se interesan por nosotros es un factor motivacional. De ahí la importancia de mantener un grado de comunicación frecuente y constante con los alumnos. La preparación de la tutoría incluye la elaboración de un plan de comunicación general que aplicaremos a cada alumno según su situación. Este plan debe incluir indicaciones sobre los aspectos motivacionales. Para ello, antes del inicio de la actividad formativa debemos establecer una planificación en la que incluyan comunicaciones motivacionales periódicas en función de las actividades realizadas. Por ejemplo: si un alumno no ha realizado un 25 por ciento de las actividades propuestas la primera semana de curso, tendremos que realizar una llamada telefónica.

A pesar de esta planificación, el tutor debe estar atento a todas las variaciones de la actividad del alumnado para poder adoptar las medidas que considere oportunas con la finalidad de mantener la motivación y el interés del alumno en el curso.

2.3. El control y el seguimiento

En este apartado sólo vamos a resaltar el papel tan importante que juega el control y el seguimiento personalizado de los alumnos.

Es una fuente imprescindible de información sobre el alumnado, nos indica el grado de cumplimiento del programa, nos orienta acerca de los éxitos y dificultades que pueda tener y nos alerta cuando hay signos de actividad excesivamente baja o de abandono. Estas informaciones nos permiten intervenir lo antes posible.

También hemos de resaltar el papel motivacional que es en sí el percibir que nuestras acciones son observadas. Indudablemente hemos de informar al alumno de los datos obtenidos sin hacer juicios.

Podemos tener estudiados y preparados los textos tipo para cada una de las situaciones que previsiblemente pueden presentarse. Para el desarrollo de estos escritos tendremos en cuenta lo dicho sobre la comunicación asertiva y sobre la motivación.

Este seguimiento debe estar planificado antes de la acción formativa y debe crearse entre todos los tutores que formen parte de la formación, en el caso de que haya más de uno.

Como hemos comentado en el apartado anterior, el seguimiento de la actividad del alumno, así como la comunicación de este seguimiento, producen un efecto en él de motivación y amparo que ayuda a que el alumno aproveche el curso de la manera más adecuada posible.



2.4. El tratamiento de objeciones

En primer lugar, no debemos confundir las quejas con las objeciones, aunque ambas tengan en común un aspecto positivo: son indicadores de interés y de confianza.

Cuando estamos desmotivados, no nos quejamos ni ponemos pegas, sencillamente no hacemos nada o abandonamos. Si ante un hecho nos tomamos la molestia de manifestar nuestra queja, es que estamos interesados y esperamos que la persona o entidad ante la que nos quejamos tome medidas para subsanar las causas que dieron lugar a ella.

Podemos distinguir diferentes tipos de objeciones:

- 1. Prejuicios

Son ideas o juicios preconcebidos que el alumno tiene hacia la materia, el sistema de enseñanza, el tutor o la formación en general, motivados en ocasiones por anteriores experiencias negativas. El problema es que este tipo de objeciones no se suelen expresar directamente, dando lugar a otras (falsas) objeciones.

Para tratar este tipo de réplicas debemos hacer preguntas abiertas que den lugar a que el alumno nos dé más información para ayudarnos a descubrir la auténtica.

Evitaremos las preguntas cerradas y sobre todo las que se puedan contestar con sí o no, ya que no nos aclararían nada acerca de la objeción verdadera.

- 2. Duda

El alumno se muestra escéptico y duda de que el curso, un módulo o una actividad les vaya a proporcionar el beneficio que le decimos, aunque expresa que le gustaría que así fuera.



Generalmente, cuando alguien no cree que pueda obtener lo que le decimos es porque, en realidad, le parece más de lo que él piensa que se puede conseguir. La única manera de convencerlo es mediante su propia experiencia o la de otros en los que confíe.

- 3. Malentendidos

Nacen de una información incompleta o interpretada de manera inadecuada. En realidad no existe objeción, ya que la objeción se pone ante una cosa que no existe. Por eso es importante preparar bien nuestros mensajes.

Ante una objeción de este tipo, nunca debemos poner en duda lo que nos dice, ni decirle que está mal informado. Tenemos que averiguar por qué opina así. Si efectivamente se trata de un malentendido, disculpémonos y démosle la información correcta.

- 4. Problema real

Puede ser un inconveniente real, un error, olvido o incumplimiento por nuestra parte.

No debemos de ocultarlo, reconozcámoslo y propongamos una solución. Pero antes debemos realizar las preguntas pertinentes para asegurarnos de cuál es el problema que se plantea.

2.5. La animación de grupo

El alumnado de un curso impartido por teleformación debe crear, tanto con el tutor como con el resto de participantes, lazos similares a los que se establecerían en un curso presencial.

Para ello, es determinante el uso de las diferentes herramientas de comunicación que posee un entorno de formación *on line*.

Es decir, el tutor debe usar los medios a su disposición que considere pertinentes (foro, correo electrónico, chat, consultas, Webcams, etc.) con el fin de crear espacios en los que se pueda interactuar y, de esta manera, considerar la formación *on line* como un medio más de formación que utiliza unos medios específicos que la hacen especialmente eficaz.

GENEREMOS UN SENTIMIENTO DE GRUPO

El tutor tiene que plantearse desde un principio que tiene la responsabilidad de la animación del grupo. Por lo tanto, deberá elaborar un plan de actividades para que todo el alumnado, a través de las herramientas de la plataforma o de cualquier otro medio disponible, desarrolle actividades de cooperación y debate que le relacione con las demás personas que participan.

2.6. La evaluación

En la preparación de las tutorías, la evaluación y sus criterios deben ser uno de los elementos clave de la información que se ofrece al alumnado. Asimismo constituye una fuente de información sobre la actividad y los avances en la consecución de los objetivos propuestos por parte del alumnado.

En la preparación de las tutorías debe tener en cuenta los datos obtenidos de la realización de ejercicios, prácticas y evaluaciones, ya que son indicadores muy importantes del grado de consecución de los objetivos, e incluso del grado de motivación.

Cuando una persona no realiza los ejercicios, se retrasa mucho o no logra resultados satisfactorios, nos está dando una señal de alarma que hemos de atender e interpretar.

Los criterios de evaluación deben estar definidos claramente desde el principio y ser conocidos por todas las personas que participan en la actividad formativa.

3. Los recursos del tutor en Teleformación

3.1 Tipos de recursos y sus características

A la hora de afrontar la autorización de una acción formativa, desde una Plataforma de Teleformación, el tutor tiene al alcance una serie de recursos que se agrupan de forma funcional de la siguiente forma:

- Herramientas descriptivas
- Herramientas de trabajo
- Herramientas de comunicación

El siguiente cuadro explicativo muestra los recursos más importantes de cada una de estas herramientas, así como su definición:

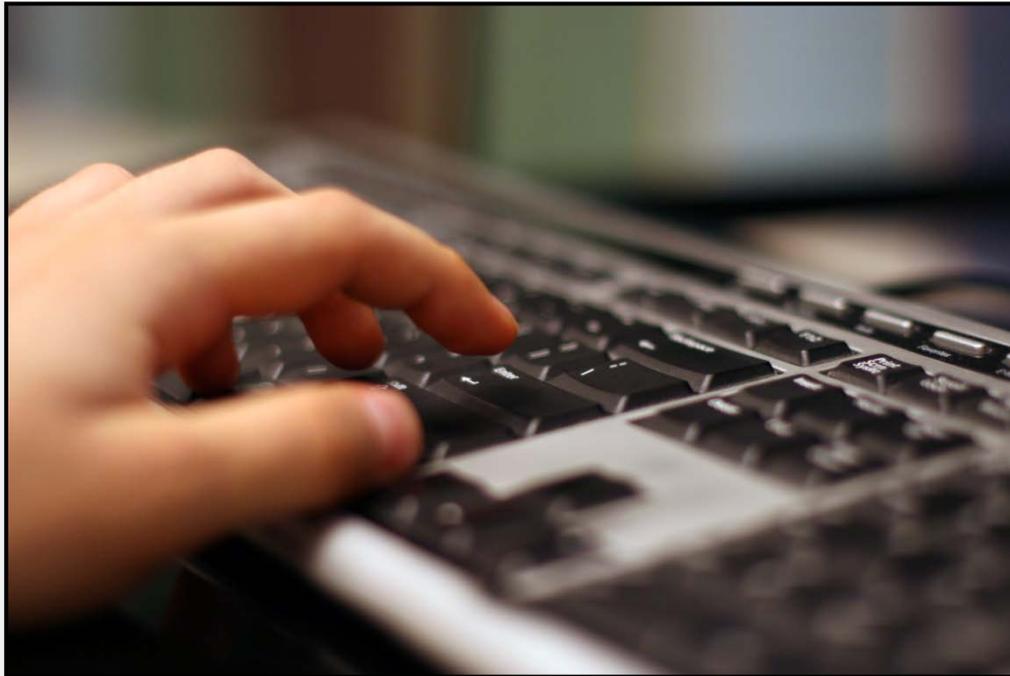
Herramienta	Recurso	Definición
Descriptivas	<i>Ficha del curso</i>	Muestra una ficha indicativa de los contenidos, objetivos y plan del curso al que se accede. Es una ficha organizada por orden cronológico de los hitos más significativos del curso, y que el tutor programa para los alumnos.
	<i>Participantes</i>	Este recurso da acceso a un informe de los componentes de un mismo curso. Incluye el correo electrónico, datos personales y posibilidad de presentación individualizada. Además, el tutor puede acceder a la carpeta "Informes de actividad", en la que puede acceder a conocer la participación de cada persona en las distintas actividades del curso.
De trabajo	<i>Calendario</i>	Cumple el cometido de una agenda tradicional e indica las tareas que hay a partir de la fecha de hoy, marcadas adicionalmente.
	<i>Actividad reciente</i>	Informa a los usuarios de la plataforma de todas las entradas informativas que han tenido lugar, pendientes de revisión como correo y mensajes sin leer, así como ejercicios pendientes y prácticas sin realizar, ordenadas de menor a mayor antigüedad.
	Diagrama de Temas	Esta zona organiza cada Unidad didáctica, y comprende el material de estudio, el foro, los ejercicios, las prácticas y las consultas – votaciones relacionadas con el contenido de la misma.

Herramienta	Recurso	Definición
De trabajo	<i>Ejercicios</i>	<p>Permiten al tutor comprobar el estado del aprendizaje de sus alumnos.</p> <p>En cuanto a los ejercicios, se puede seleccionar entre distintos tipos con diferentes orientaciones pedagógicas, modalidades de respuesta y diferente número de intentos.</p> <p>Es importante que el tutor responda y, en su caso, oriente a las personas que han realizado un ejercicio (<i>feed back</i>) como un elemento más de aprendizaje y de motivación.</p>
	<i>Prácticas</i>	<p>Comprenden un espacio para ejercitar de forma práctica el contenido teórico del curso. Son muy útiles para afianzar los conceptos básicos y orientar a las personas que realizan el curso a reflexionar sobre los contenidos, localizar información básica y/o aplicar los conocimientos adquiridos.</p>
	Evaluación	<p>Supone la calificación de la trayectoria formativa, debe verificar que se han adquirido los conocimientos y habilidades que se proponían en la acción formativa.</p> <p>Los criterios de promoción deben estar claramente explicados desde el comienzo del curso.</p>

Herramienta	Recurso	Definición
De comunicación	Mensajes	Permiten intercambiar información privada entre los distintos participantes de una acción formativa para resolver cuestiones concretas o recibir una orientación específica. Puede utilizarse para informar de manera global y/o particular de cualquier novedad a las personas que participan en el curso.
	Foro	Permite la discusión asíncrona de temas de interés entre los alumnos y los tutores de la misma acción formativa, en distintos canales temáticos. Existen muchas posibilidades de ordenar esta modalidad. Es conveniente fomentar el intercambio de opiniones, ideas y experiencias en el foro. Ayuda a dinamizar el grupo y aporta vivacidad al curso.
	Tablón de noticias	El tablón de noticias es un espacio en el que el tutor puede publicar mensajes de carácter meramente informativo sobre cualquier tema relacionado con el curso.
	Charlas	Son un espacio de comunicación para debatir, analizar y reflexionar en tiempo real sobre temas concretos del curso con los alumnos y con los formadores.
	Consulta	Es una modalidad de participación en la que el alumnado opta entre diferentes propuestas, aporta a los cursos una posibilidad de conocer de manera rápida y sencilla cuál es la opinión que manifiestan las personas que participan en el curso y, a partir de ahí, se pueden orientar debates.

3.2 Uso eficaz de los recursos

Dentro de los recursos descritos en el punto anterior, el tutor debe priorizar los relativos a fomentar la comunicación con los alumnos y entre los alumnos entre sí. La utilización de las distintas herramientas de comunicación, con la posibilidad de adaptación de cada persona a su disponibilidad horaria, es la clave diferenciadora entre la enseñanza a distancia tradicional y la Teleformación.



Pasamos a detallar la finalidad para la que las distintas herramientas de comunicación han sido diseñadas:

- **Mensajes:** Permiten al tutor comunicarse en bloque con todos los participantes, seleccionar un grupo o hacerlo de forma individualizada con una persona de cara a resolver cualquier cuestión que le haya sido planteada, enviarle mensajes de apoyo y orientaciones sobre su desempeño en el curso.
- **Foros:** Sirven para fomentar el debate sobre distintos aspectos relativos a las materias del curso, principalmente.
También son de gran utilidad los foros a la hora de proporcionar un espacio virtual donde los alumnos puedan exponer críticas y hacer aportaciones. En términos generales, los foros sirven para compartir información, experiencias y expectativas.
- **Chat:** Se enfoca a la tutoría personalizada y a los debates en tiempo real, aunque por las exigencias técnicas y de sometimiento horario que plantea su uso debe ser más puntual.
- **Contenidos:** Proporcionan al alumno el material didáctico donde se apoya el estudio de las materias del curso. Suele contener información para acceder a documentación complementaria.
- **Ejercicios:** Se basan en los contenidos didácticos y nos orientan acerca del grado de asimilación de los conceptos teóricos. Su planteamiento debe servir de refuerzo al proceso de aprendizaje.
- **Prácticas:** Una vez estudiados los contenidos y asentados con los ejercicios es hora de aplicar los conocimientos adquiridos a través de simulaciones, búsquedas de información, resolución de problemas y actividades prácticas.
- **Evaluaciones:** Consisten en la verificación de los conocimientos adquiridos por el alumno a lo largo de la acción formativa. Debe evaluarse al alumno al final de la impartición de un bloque de contenido o módulo completo, una vez estudiados aquellos y trabajado sobre ellos a través de ejercicios y prácticas.

El resto de los recursos descritos, los relativos a información, sirven al tutor para el seguimiento y la organización interna del curso.

Se deben tener muy claras las funcionalidades de cada herramienta y utilizarlas siempre para tal fin, lo que ayuda al alumnado a entender mejor su función.

4. Resumen

En la modalidad de formación mediante teleformación el papel del tutor es crucial.

Las posibilidades de comunicación, según sea el aula virtual o física, pueden llegar a ser similares. Pero debemos tener en cuenta que la presencia física es un factor, por sí mismo, motivador, aunque a veces la exigencia de presencia física excluye a muchas personas de participar en procesos formativos.



La mayor parte de la comunicación en los cursos de teleformación es escrita. Esto exige un trabajo más concienzudo, ya que el mensaje lo elaboramos más y tenemos más cuidado con la forma. El tutor debe dominar la comunicación escrita, tanto en precisión y claridad como en los aspectos motivacionales, y debe estimular a sus alumnos a que se comuniquen más y mejor.

El tutor de teleformación debe ser una persona moderadora, animadora, que motive para el trabajo personal y la interacción entre las personas que forman el grupo. Debe facilitar a cada alumno el apoyo necesario en los aspectos teóricos y prácticos que le permitan aprender de su propia experiencia.



Un buen tutor *on line*, además de dominar la materia y el medio, debe ser cordial, honrado, aceptar a cada alumno tal como es. Debe saber ponerse en lugar de la otra persona y escuchar activamente.

Entre las funciones que las distintas instituciones suelen asignar a los tutores se encuentra las siguientes: orientadora, académica, y administrativa.

Un desempeño profesional de la acción tutorial exige la preparación de las tutorías, teniendo en cuenta los tres pilares de un curso de teleformación: el curso, los alumnos y el medio (la plataforma).

El tutor debe estar atento a los signos de falta de motivación que el alumnado manifieste, analizar las causas y, en su caso, proponer soluciones.

El tutor tiene que plantearse desde un principio que él es responsable de la animación del grupo. Por lo tanto, deberá elaborar un plan de actividades para que los alumnos desarrollen un sentimiento de grupo que les saque del aislamiento.

La preparación de la tutoría debe incluir la elaboración de un plan de comunicación general que aplicaremos a cada alumno según su situación. Este plan debe incluir comunicaciones sobre los aspectos motivacionales. El control y seguimiento personalizado de cada alumno es una fuente imprescindible de información, nos indica el grado de cumplimiento del programa, nos orienta acerca de los éxitos y dificultades que pueda tener y nos alerta cuando haya signos de actividad excesivamente baja o de abandono.

El percibir que nuestras acciones son observadas tiene un efecto motivador. Indudablemente hemos de informar al alumno de los datos obtenidos sin hacer juicios.



En algunos momentos, los alumnos nos pueden manifestar sus quejas u objeciones. Aunque este hecho pueda parecer algo negativo, es un indicador de interés y de confianza.

Cuando un alumno no realiza los ejercicios, se retrasa mucho o no logra resultados satisfactorios, nos está dando una señal de alarma que hemos de atender e interpretar. Nunca debemos dar por cierta la hipótesis que nos hayamos formado hasta no confirmarla.

La teleformación es una posibilidad de acceder al aprendizaje de nuevas materias a partir del uso de las tecnologías de la información. Supone una apuesta muy firme de la Escuela de Administración Pública y pensamos que tiene una gran proyección futura.

Antes de finalizar este manual es conveniente recordar que la teleformación:

- Es un tipo de formación que respeta y se acomoda a los ritmos, horarios y calendarios, tanto laborales como personales de quienes la realizan.
- Es un modelo muy democrático, porque posibilita la formación a personas que pueden encontrarse alejadas de los lugares donde se imparte la formación habitualmente.
- Es menos costosa económicamente que la formación presencial.
- Posibilita la interacción de algunas personas que, en una relación directa, pueden tener dificultades para relacionarse y/o expresar sus puntos de vista.

Por último, sólo conviene recordar que detrás de cada duda, mensaje, práctica, ejercicio, presentación, opinión en un foro, etc., hay una persona que se esfuerza en aprender.

