

# Una nueva función formativa: la tutoría telemática \_\_\_\_\_

César Sáenz de Castro

## Introducción

Un curso de *e-learning*, es decir un curso de formación a distancia utilizando la tecnología telemática, se sustenta en los siguientes elementos básicos e imprescindibles:

- El tutor a distancia del curso o tutor telemático.
- El servidor educativo dotado de una aplicación de teleformación para gestionar todo el proceso formativo.
- El conjunto de materiales didácticos, tanto recursos *on-line* como *off-line* (libros, *CD-ROM*, vídeos).

En este artículo vamos a centrarnos en la función del tutor. El apoyo tutorial es uno de los agentes principales de la individualización y personalización del proceso de autoaprendizaje a distancia, al atender las diferencias personales en los intereses y necesidades de los alumnos.

En un sistema de teleformación, la retroalimentación se convierte en un principio

**En un sistema de teleformación, la retroalimentación se convierte en un principio básico de apoyo al autoaprendizaje, por lo que el tutor llega a ser un elemento estructural fundamental de la metodología a distancia.**

básico de apoyo al autoaprendizaje, por lo que el tutor llega a ser un elemento básico estructural de la metodología a distancia. Así, la tutoría se concibe, por una parte, como intervención didáctica encaminada a resolver problemas y atender consultas relacionadas con los contenidos de formación; y, por otra, encierra también una dimensión de orientación, vinculada al asesoramiento del alumno en el trabajo con los materiales didácticos, la adaptación de la metodología de trabajo a las necesidades individuales, o a la adquisición de técnicas y hábitos de estudio, entre otros aspectos.

## Funciones y tareas del tutor

### Tareas relativas al alumno individual

#### a) *Conocimiento del alumnado*

Cuando un alumno se matricula en un curso de formación, se le envía al tutor, de forma automática, una ficha de identificación con sus datos personales, académicos, profesionales y laborales. En ese momento, con esa información, el tutor iniciará varias acciones para llevar a cabo la evaluación inicial. Su primer saludo es un medio interesante; le servirá para acercarse al nuevo estudiante y asegurar la relación tutor-alumno. En estos primeros contactos deben quedar claros los siguientes puntos:

- Conocimientos previos que posee el alumno.

- Cumplimiento de los requisitos exigidos para seguir el curso.
- Conceptos que deben actualizarse y afianzarse.
- Revisión del itinerario formativo seleccionado.
- Capacidad de comunicación escrita.
- Familiaridad con los medios tecnológicos.

No es necesario insistir en que del buen conocimiento de todos estos aspectos del estudiante depende, en gran medida, el buen hacer del tutor. Anotará lo más significativo en la ficha de seguimiento del alumno y establecerá unas pautas de actuación.

#### b) *Seguimiento individualizado del alumnado*

Para realizar un correcto seguimiento de cada uno de los alumnos se suelen diseñar una serie de documentos que figuran en el servidor de teleformación. Resumimos los principales:

- Ficha del alumno. Contiene datos como los siguientes: aula, código de usuario, nombre, apellidos, edad, sexo, estudios, profesión, conocimientos previos del curso, situación laboral, expectativas, otros cursos de interés y observaciones.
- Ficha de conexiones de cada alumno. Es una tabla con el nombre, código, aula y curso. En ella, existen diversos apartados para indicar datos tales como fecha de cada conexión, tema de la consulta y unidad didáctica.

Al comunicarse con un alumno, es conveniente que el tutor tenga delante su ficha para adaptar los comentarios al nivel de conocimientos de cada uno de ellos.

Es muy útil para la tutoría tener anotadas todas las observaciones y ejercicios que se envían a los alumnos y las soluciones que reciben de cada uno porque, de otro modo, es imposible recordar todos los detalles significativos de la evolución del aprendizaje.

Esta ficha puede sustituirse por el uso adecuado de carpetas y buzones de cualquier programa de correo electrónico. Dichos mensajes pueden consultarse por fecha y por temas:

- Buzones por alumno. En el programa de correo electrónico se puede hacer un seguimiento de las conexiones de los alumnos de un curso archivando los mensajes de entrada y salida correspondientes a cada estudiante.
- Grupos de alumnos. El programa de correo permite crear carpetas de buzones, de forma que se agrupen alumnos en carpetas. Por ejemplo: por aula, nivel, fase del curso, etc. La buena organización de los grupos será el primer paso para las propuestas de actividades grupales.
- Fichas de conexiones del grupo de alumnos. Puede ser una tabla de doble entrada. En la parte superior están indicados todos los días del mes. En la parte izquierda, en columna, se indican los

códigos de los alumnos del curso. En cada casilla, cuando haya conexión, se escribirá una clave con el tema de la conexión. Es útil para el seguimiento del grupo y detectar los indicios de un posible abandono.

Con estas orientaciones sobre el seguimiento de los alumnos cada tutor puede proponer nuevos sistemas que faciliten y afiancen su tarea.

### *c) Orientación y apoyo del proceso de aprendizaje*

La orientación y apoyo del aprendizaje constituyen los aspectos de la actuación básica de la tutoría telemática para que la formación de los alumnos llegue a buen término.

Debemos considerar que los estudiantes adultos tienen unos conocimientos previos diferentes así como también son diferentes su capacidad e intereses. A ello habrá que añadir el tiempo que podrá dedicar al estudio cada uno de ellos, según su ocupación. Todas estas circunstancias repercuten en el ritmo de aprendizaje de cada uno.

Existe una primera orientación encaminada a la planificación del curso, horarios, sistemas de trabajo, etc. Para ello, es importante que el tutor conozca los cursos, los materiales y los conocimientos previos del interesado.

Pero además, todo lo que aportan los materiales didácticos resulta, algunas veces, insuficiente para una persona determinada y es entonces cuando debe actuar su tutor que ya habrá detectado aquellos aspectos de los contenidos del módulo que necesitan refuerzo y aquellos otros interesantes para ampliar. Con la práctica y la relación con sus alumnos, el tutor irá descubriendo nuevas necesidades.

Varias son las formas de orientación y apoyo; unas, de carácter individualizado, otras, grupales. Entre las primeras, podríamos apuntar las siguientes:

- Recomendación de una bibliografía que complete, amplíe y refuerce los contenidos del curso.
- Información sobre recursos informáticos, telemáticos o audiovisuales a su alcance.
- Propuestas de actividades sobre el tema que deben recuperar.
- Actualización de los materiales en los aspectos que hayan quedado obsoletos.
- Reconducción del sistema de trabajo del alumno propuesto en los textos, recomendando más práctica o más teoría según convenga.
- Orientación hacia el estudio de un módulo formativo que sirva al alumno para recuperar ciertos conceptos olvidados.

Las actividades de grupo y públicas, que puede organizar el tutor, son múltiples:

- Creación de foros de debate sobre distintos temas del curso.

Los alumnos irán aportando pequeños trabajos o investigaciones. Para mantenerlo activo, el tutor deberá comentar cada una de las aportaciones, por correo al grupo o individualmente al interesado.

- Creación de un tablón sobre dificultades: uso de las herramientas telemáticas; aplicaciones informáticas del curso; posibles confusiones en los textos.
- Creación de un tablón de experiencias para su exposición. Puede completarse con un diálogo en el foro.
- Organización de trabajos en pequeños grupos integrados por alumnos aventajados que desean ampliar contenidos.
- Organización de trabajos en grupo con ayuda del correo, foro y tablonés.
- Propuesta de intercambio de información entre los alumnos.

#### *d) Evaluación*

Toda persona relacionada con el mundo de la educación es consciente de la importancia de una evaluación continua del proceso de formación para que ésta llegue a buen término. La evaluación puede examinarse desde dos perspectivas:

- Autoevaluación controlada por el propio alumno.

- Heteroevaluación controlada por el profesor y, en nuestro caso, por el tutor.

El tutor debe tener en cuenta tres aspectos de la evaluación:

1º. *Evaluación inicial.* Al empezar el curso, la tutoría debe informarse del nivel de conocimientos del nuevo alumno para orientar sus primeros pasos. No es necesaria la realización de una prueba de evaluación. Se trata de formular una serie de preguntas para que el alumno comente su grado de conocimientos sobre el curso. Por ejemplo, se puede plantear cuestiones como éstas: "coméntame porqué te has matriculado en el curso", ¿qué esperas del curso?, ¿cuáles son los contenidos que más te interesan?, ¿has trabajado sobre esta materia o es nueva para ti?, ¿le ves posibilidades al curso para una promoción dentro de tu trabajo?, ¿qué estudios han sido más fáciles para ti y qué es lo que más te ha costado?...

Una vez confeccionado un pequeño informe, el tutor está en disposición de proporcionar la primera orientación sobre cómo debe el alumno enfocar su trabajo.

2º. *Evaluación continua.* Desde el punto de vista del tutor, la evaluación continua es el seguimiento del proceso de aprendizaje de sus alumnos a través de la valoración de las tareas propuestas por

él y aquellas otras obligatorias que realiza el estudiante y le envía porque están indicadas en los materiales didácticos. Consecuentemente, valoradas sus tareas, el alumno recibirá el apoyo y la orientación pertinentes. Evaluación y autoevaluación deben caminar paralelas.

Los ejercicios prácticos de evaluación correspondientes a la finalización de un bloque temático, así como otras actividades complementarias, están disponibles en el aula virtual (aplicación de teleformación). El tutor del curso tendrá como misión:

- La actualización periódica de las actividades complementarias.
- Creación y actualización de pruebas de evaluación al finalizar cada bloque de contenidos o de un número significativo de unidades didácticas.
- Propuesta de tareas según las necesidades de formación de cada alumno.
- Comentario de los aciertos y errores junto a una orientación de los próximos pasos, tras recibir una práctica o un ejercicio realizado.
- Recogida y valoración de las aportaciones de los alumnos de su grupo en foros y tablones.
- Valoración de las consultas y relación con los resultados obtenidos en cada una de las pruebas realizadas.
- Registro de los resultados obtenidos en cada una de las pruebas.

- Registro de los resultados de las evaluaciones en línea.
- Felicitación a los alumnos por sus aciertos y animarlos a seguir cuando hay errores.
- Orientación sobre el ritmo de trabajo del alumnado.
- Orientación continua, sobre el uso de los materiales, para resolver errores o ampliar contenidos.

En algunos casos, el tutor solicitará de algún alumno las tareas controladas por este último, con el fin de comprobar el nivel de conocimientos alcanzado; pero, en general, bastan las prácticas fin de bloque.

Conviene también considerar que el tratamiento del tutor debe ser respetuoso con el sistema de trabajo elegido por alumno. Las actitudes son diferentes. Unos necesitan respuestas a sus dudas para seguir su formación; otros son más autónomos y se comunican con la tutoría raras veces. Aunque esta última posición del estudiante dificulta el seguimiento por parte del tutor, no debe forzarse el cambio de sistema de autoformación elegido por el adulto.

3º. *Evaluación global y final.* El tutor debe tener elaboradas distintas versiones de actividades de evaluación de carácter global para que, con su realización, el estudiante ponga en juego todos los conocimientos adquiridos en el curso.

Tras su superación, puede considerar que ha terminado su proceso de formación. En esta evaluación deben aunarse heteroevaluación y autoevaluación.

Es el momento de presentarse a la prueba final para la obtención del certificado del curso. Se trata de una prueba oficial que normalmente se realiza de modo presencial. Deben existir varias versiones para cada una de las sesiones y actualizarse en cada convocatoria. Puede haber varias convocatorias al año.

Junto a las pruebas se transmitirán las instrucciones que deben seguirse en el aula durante el desarrollo de las sesiones de evaluación.

Tanto las convocatorias como las instrucciones de realización estarán disponibles en el Servidor Educativo.

### **Tareas relativas a los materiales didácticos**

El tutor del curso debe conocer y familiarizarse con los materiales didácticos hasta el punto de poder detectar sus puntos débiles o errores y subsanarlos. Su labor, en este sentido, será la de preparar otro material complementario en forma de ampliación, ejercicios prácticos, problemas, cuestiones, etc. que apoyarán el aprendizaje de sus alumnos. Todo ello quedará registrado y disponible en el aula virtual.

Si el estudiante necesita un material específico se lo enviará, una vez elaborado, por

correo directamente o transmitirá un fichero asociado al mensaje.

Los errores detectados en los materiales también serán corregidos y anunciados en el aula virtual.

Si tenemos en cuenta que los materiales formativos son las fuentes de interacción e información, la tutoría deberá conocerlos junto a los complementarios y de consulta, como si se tratase del propio autor. Por eso, debe ser capaz de situarse en el punto en que se encuentra el estudiante antes de intentar resolver sus dudas o ampliar aquel concepto cuya explicación ha sido insuficiente para él. El tutor personaliza y orienta el aprendizaje de tantas formas como alumnos tiene a su cargo, pero aclarando e interpretando la exposición del texto.

Respecto a los materiales, la tutoría debe tener en cuenta lo siguiente:

- No debe manifestar desconocimiento o desacuerdo con las líneas generales de los materiales didácticos del alumno.
- No debe proporcionar información contradictoria con la presentada en los textos.
- Las propuestas de tareas deben estar relacionadas con los contenidos de los manuales.
- Cuando aporte ampliaciones o explicaciones complementarias, debe aludir a la página y al párrafo del texto que complementa.

- Al contestar a una duda sobre una explicación confusa del texto, aludir a lo expresado en el mismo y exponer la explicación acertada para que la anejen en la misma página.

### **Tareas relativas al aula virtual de teleformación del Servidor Educativo**

Como norma general, el tutor debe mantener el aula virtual de su curso. En caso de que el número de alumnos matriculados en un curso aconseje el formar varios grupos, cada uno con un tutor distinto, será conveniente nombrar un coordinador de tutores que tendrá la misión de organizar y distribuir tareas entre los tutores.

El mantenimiento académico se refiere a las siguientes opciones:

- Materiales didácticos (errores, ampliaciones, reseñas de otros recursos, etc.).
- Ejercicios, modificando los existentes o proporcionando nuevas versiones.
- Informaciones útiles.
- Evaluaciones *on-line*.

El mantenimiento de las herramientas de comunicación se refiere a:

- Correo electrónico.
- Foros.
- Tablones.
- *Chat*.

### Tareas en relación con el grupo de alumnos

El tutor tiene la misión de organizar la comunicación con su grupo de alumnos desde el primer momento. La presentación de un tutor a su grupo es muy importante y decisiva. No sólo debe presentarse, sino hacer referencia a las pautas que va a seguir con el grupo en cuanto al modelo de comunicación, las evaluaciones, el seguimiento, las actividades programadas, etc. Si sus alumnos han tenido anteriormente otro tutor, manifestará la relación previa con el mismo para informarse de todos y cada uno de las incidencias que puedan afectar al seguimiento de los alumnos (actividades y evaluaciones realizadas). Además, debe estar en disposición de atender todas las dudas o sugerencias que deseen formularle.

La figura del tutor a distancia adquiere gran relevancia. Se trata de un especialista que domina la materia, conoce profundamente el material del alumno y está adiestrado en las técnicas de comunicación a distancia. El alumno trabaja y decide solo sobre su aprendizaje, pero sabe que en cualquier momento puede acudir a ese tutor que, al otro lado del ordenador, va siguiendo paso a paso su trayectoria formativa. La tutoría a distancia fomentará la interacción entre los alumnos organizando actividades en grupo y personalizará cada aprendizaje a través de orientaciones, propuestas de tareas, evaluaciones y resolución de dudas.

En la tutoría a distancia, el sistema de comunicación debe ser eficaz. El soporte telemático que se utiliza, además de conseguir la intercomunicación, ofrece la posibilidad de acceder a la información. Si el tutor apoya este tipo de actividades, dará al alumnado la posibilidad de decidir y seleccionar el nivel de dificultad de formación, las tareas que más le interesan y el ritmo de trabajo adecuado a sus necesidades.

El tutor no debe tanto impartir conocimientos como solucionar dudas, evaluar, organizar actividades, motivar y guiar el aprendizaje de sus alumnos. El tratar esos temas implica una relación fluida tutor-alumno y tutor-grupo de alumnos.

Cada curso de teleformación utiliza la comunicación telemática de distinta forma. Unos se basan, sobre todo, en el correo electrónico y la transmisión de ficheros, los foros de debate tendrán la función alternativa de una clase presencial para consultas de carácter público y conexión con expertos. Otros, hacen uso fundamentalmente de foros de debate, tabloneros y charlas para intercambio de opiniones y para desarrollar actividades.

Si el tutor sigue de cerca la participación de los estudiantes y, cuando decae, introduce otra actividad o un tema que los motive, conseguirá que la comunicación se haga más fluida entre los mismos alumnos. Esta estrategia es muy útil en los teledebates y en las charlas directas donde la participación de los propios tutores es indispensable.

El correo electrónico es un medio insustituible para coordinar todo tipo de actividades tratadas en los foros. Se pueden establecer grupos homogéneos, dar a conocer técnicas de trabajo en grupo y distribuir tareas. Incluso, se puede fomentar y guiar la relación entre alumnos cuando llevan a cabo cualquier trabajo.

Aunque con las charlas (*chat*) el grupo de alumnos tendrá la posibilidad de actuar con el resto de compañeros como si estuviera en una clase presencial, es importante que tanto tutores como alumnos se habitúen a las comunicaciones diferidas (asíncronas), pues, así como la falta de inmediatez en las respuestas puede desmotivar a los interlocutores al principio, más adelante descubrirá una gran ventaja: todas las intervenciones, al quedar escritas, pueden ser consultadas y contrastadas antes de participar.

Una de las dificultades de la tutoría para organizar este tipo de actividades, que tanto favorecen el aprendizaje, es el diferente ritmo de sus alumnos y la matriculación flexible en los cursos. Esto quiere decir que el tutor tiene, al mismo tiempo, alumnos que están comenzando el curso y otros que van por la mitad o que están acabando. Además, debido al tipo de población al que se dirigen, debe atender simultáneamente a unos alumnos con escaso conocimiento de la materia y a otros, con preparación universitaria.

## Estrategias tutoriales

### Forma de dirigirse a los alumnos:

El correo electrónico es la herramienta telemática más utilizada para la óptima comunicación entre tutores y alumnos y a lo largo de las prácticas y comunicaciones se podrán comprobar sus ventajas.

Pues bien, podríamos establecer uno de los principios que debe tener en cuenta el tutor en el uso del correo: conseguir una relación individualizada, es decir, que cada alumno sepa, en todo momento, que su tutor se dirige, personalmente, a él (o ella). Para conseguir esa individualización debemos hacer lo siguiente:

- Presentarnos en el primer mensaje ofreciendo nuestra ayuda.
- Dirigirnos a la persona por su nombre y no dudar en volver a nombrarla a lo largo del mensaje alguna vez más.
- Cuando se trate de la respuesta a una consulta, aludir a fragmentos de su mensaje. Es deseable, en caso de consultas, utilizar la opción "responder", para que aparezca en nuestro mensaje el contenido de sus dudas y, finalmente, la respuesta dada en cada caso.
- Para distinguir los alumnos y no confundir unos con otros, es básico abrir a cada uno su ficha individualizada en la que constarán las fechas de conexión, mensaje concreto, resumen del contenido del mismo e incidencias.

Esta ficha se usará como material de trabajo para el seguimiento del alumno.

- Cuando se envíen ficheros, cuyo contenido es igual para todos, asociarlo a un mensaje personalizado.

### El lenguaje del mensaje

Hemos de partir del supuesto que el medio de comunicación entre tutores y alumnos es casi siempre escrito. Al faltar ese lenguaje coloquial que nace del trato presencial, es misión del tutor procurar que su lenguaje escrito sea directo y cercano, pero dejando transmitir un fondo personalizado que haga ver al alumno que no es una línea de teléfono o una pantalla de ordenador la que se pone en contacto con él, sino una persona que, en definitiva, trata de ayudarlo, está pendiente de su progreso y al mismo tiempo de su situación personal, e incluso, anímica.

Es muy importante ser especialmente cuidadoso en la redacción del mensaje para evitar malentendidos. Es preferible confeccionarlo con un procesador de textos (generalmente, los programas de correo electrónico, tienen correctores ortográficos), revisarlo, corregirlo y posteriormente conectarse al Servidor para enviarlo. De la misma forma, al recibir una consulta, debemos tomarnos tiempo para estudiarla y reflexionar sobre ella antes de contestarla.

Siempre deberemos:

- Emplear un lenguaje correcto ortográfica y sintácticamente (cualquier procesador de textos cuenta con un corrector).
- Usar un lenguaje sencillo, claro e idóneo para el que lo recibe.
- Evitar mensajes muy largos o ajenos al tema que nos ocupa.
- Confeccionar las explicaciones de forma estructurada para su posible consulta posterior.
- Usar términos precisos para evitar confusiones en quien lo recibe.

### Cómo conseguir la respuesta del alumno

Una de las preocupaciones de la tutoría telemática debe ser la de conseguir que el alumno se comunique regularmente con ella. El objetivo de esa comunicación será doble:

- El tutor obtendrá la información necesaria para hacer un seguimiento de sus alumnos.
- Los estudiantes recibirán la orientación y apoyo suficiente para su aprendizaje a distancia.

Para facilitar las conexiones de los alumnos a la tutoría se proponen varias estrategias:

- Plantear, desde el primer mensaje de presentación, la conveniencia de informar al tutor, una vez a la semana, como mínimo, de la marcha del curso.

- Recordar en todos los mensajes que les envíe que estará encantado de ayudarles a resolver cualquier duda.
- Tener programadas actividades que necesiten la información a la tutoría para su comentario y valoración.
- Dar respuesta inmediata (no se debe demorar más allá de 24 horas) a cualquier pregunta, sugerencia o queja. Es muy importante que cuando el interesado vuelva a conectar con su buzón, después de haber hecho una consulta, se encuentre ya la respuesta o un adelanto de ella (es posible que encontrar la respuesta a ciertas preguntas lleve su tiempo). Si no es así, su reacción será negativa respecto a la tutoría, a la comunicación telemática y a la formación a distancia, tal y como se le ha ofrecido.
- Organizar actividades obligatorias en la que sea imprescindible el uso de foros y tabloneros. Su participación podrá ser revisada por el tutor.
- Proponer tareas voluntarias de ampliación al grupo.

### **La motivación en el aprendizaje a distancia**

Toda persona que se ha relacionado con la formación a distancia sabe que una de las dificultades que acompañan a esta modalidad de formación es la del abandono del curso del alumno matriculado, antes de concluirlo. Los organizadores de los cursos de formación siempre evalúan su aceptación

mediando los índices de abandono. En diversos estudios sobre la educación a distancia se han encontrado las siguientes causas de abandono:

- Los alumnos encuentran trabajo y no tienen tiempo para seguir.
- No pueden continuar por la dificultad del curso.
- No les interesa lo suficiente.
- Se trasladan a otra localidad.
- Problemas personales y de salud.

El estudio de las causas de abandono ha llevado a combatir la falta de interés y la dificultad con la motivación del aprendizaje. No podemos olvidar que los destinatarios de la formación a distancia son adultos y tienen que compartir sus ocupaciones con la formación a la que, si no están muy motivados, le dedicarán cada vez menos atención.

La motivación a distancia encierra serias dificultades y se debe encarar desde varias perspectivas:

1º. Organización de actividades en distintos soportes telemáticos como pueden ser los siguientes:

- Organización periódica de conferencias (tabloneros) sobre distintos temas relacionados con el curso que sirvan para actualizarlo.
- Organización de trabajos en pequeños grupos con alumnos de distintas localidades, del mismo curso y nivel.

- Organización de foros de intercambio de información entre los alumnos y alumnas de un curso.
  - Organización de teledebates en los que se introduzcan temas de actualidad relacionados con los contenidos del curso.
- 2º. Tener activo un buzón de sugerencias por parte de los alumnos y alumnas.
- 3º. Mantenimiento y fomento de la mensajería electrónica. Los mensajes abordan una temática compleja:
- Mensaje de información al grupo o a la persona.
  - Respuesta a consultas individuales.
  - Propuestas de actividades, proyectos, problemas.
  - Explicaciones aclaratorias de conceptos confusos.
  - Mensajes de ánimo y aliento.
  - Mensajes de orientación del aprendizaje.
  - Orientación a otros materiales.
- 4º. Contenido del curso:
- Destacar el interés por el curso en sí. Resaltar su lado práctico desde todos los puntos de vista: inicio de una nueva tarea, perfeccionamiento personal, carrera profesional, salidas laborales, etc.

En definitiva, para motivar al alumno es preciso que exista un intercambio de información entre tutor y alumnos.

### Respuesta a una consulta

Tras recibir una consulta, una práctica o un proyecto, el tutor debe actuar de la siguiente forma:

- 1º. Estudiar la consulta o ejercicio enviado y redactar un mensaje en el que se exponga claramente la explicación o los resultados de la práctica o proyecto.
- 2º. Contestar rápidamente tanto si es para responder a las preguntas como para adelantar que tardará en completar su análisis. Es importante que su mensaje sea convincente; de lo contrario, si es ambiguo o confuso, creará desconfianza o desagrado en el receptor.

### Control de las conexiones del alumno

El control de las conexiones del grupo de alumnos, por una parte, y el de cada alumno por otra, da a la tutoría una visión general de la marcha del curso. La revisión de los documentos donde se tienen registradas estas incidencias puede llevar al tutor a reflexionar sobre su sistema de trabajo con algunos alumnos.

El control de las conexiones debe llevar al tutor a detectar períodos de tiempo sin conectar con la tutoría y de los temas que se trataron antes de abandonar.

Ante cualquier problema detectado en este sentido, es interesante consultar las fichas y actividades realizadas y enviadas, los

resultados..., en fin, todos aquellos datos que den una visión general de la actuación de algunos alumnos y permita a la tutoría preparar nuevas estrategias de actuación.

### **Organización de actividades de aprendizaje**

La creación de distintas situaciones de aprendizaje puede fomentar el interés y la participación en los alumnos a distancia. En eso tiene mucha importancia la creatividad de la persona encargada de la tutoría. Ante una coincidencia de varios alumnos en el mismo nivel del curso, aunque sean de distintas localidades, podría proponerse un trabajo en grupo en el que se establecieran unas pautas de actuación muy claras:

- Qué datos debe recopilar cada uno.
- Cuándo y cómo intercambiarlos por ficheros y cuándo hacer uso del foro del curso.
- Una puesta en común a cargo de una persona.
- Diálogo con otros alumnos en el foro del curso...

La creación de debates, en ciertos momentos, puede hacer salir a ciertos alumnos de su apatía.

### **Tratamiento del bloqueo por dificultad o desinterés**

La dificultad que experimenta un alumno a distancia en un momento dado del proceso de aprendizaje es un problema que

debe prever todo tutor que lleva un buen seguimiento de su grupo.

Son muchas las causas por las que cualquier obstáculo en el proceso de aprendizaje a distancia pueden llevarlo a un bloqueo:

- El rechazo a las comunicaciones telemáticas con el tutor.
- La falta de dominio de la expresión escrita.
- La falta de conocimientos previos, no detectada en la evaluación inicial.
- No haber llevado el ritmo adecuado para el curso.
- Insuficiente dedicación.

La actuación de la tutoría debe ser la siguiente:

- 1º. Revisión de todos los datos del alumno: actividades, conexiones, contenido de las consultas...
- 2º. Puesta en contacto con el administrador del aula para informarse mejor.
- 3º. Comunicación con el alumno.
- 4º. Tratamiento de los temas de forma clara.
- 5º. La orientación del tutor es el elemento decisivo. Puede encaminar al alumno hacia otro módulo formativo que contenga los conocimientos en los que falla, consultar otros materiales del aula; proporcionarle una amplia explicación si se trata de una

confusión; revisar algún tema que ha pasado por alto... son algunas de las tareas más relevantes de la tutoría. Una vez estudiado el tema en cuestión,

con el apoyo del tutor, decidirán entre los dos si puede volver al mismo punto del curso donde quedó bloqueado.

## Bibliografía

---

- ADELL, J. Y SALES, A. (1999). El profesor *on-line*: elementos para la definición de un nuevo rol docente. *Actas de EDUTEC 99*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- ALI, I. Y GANUZA, J.L. (1997). *Internet en la educación*. Madrid: Anaya.
- CABERO, J; DUARTE, A. Y BARROSO, J. (1999). La formación y el perfeccionamiento del profesorado en nuevas tecnologías: retos hacia el futuro. En Ferrés, J. y Marqués, P. (coords.): *Comunicación Educativa y Nuevas Tecnologías*, pp. 36/21-36/32. Barcelona: Praxis.
- FUNDESCO (1998). *Teleformación: un paso más en el camino de la formación continua*. Madrid: Fundesco.
- TEJADA, J. (1999). El formador ante las NTIC: nuevos roles y competencias profesionales. *Comunicación y Pedagogía*, 158, pp. 17-26.

## Resumen

---

En este trabajo presentamos los elementos definatorios de un nuevo papel docente: el tutor telemático. La teleformación, formación a distancia utilizando de manera fundamental los recursos telemáticos, emerge con fuerza como una formación alternativa y/o complementaria a la formación presencial. La tutoría telemática, junto con los materiales didácticos y el entorno virtual de aprendizaje, es elemento básico a considerar en la metodología de la teleformación. Por eso conviene definir con precisión las funciones y estrategias didácticas de este nuevo rol docente.

*Palabras clave:* teleformación, tutoría telemática, didáctica, formación.

## Abstract

---

This paper introduces the main elements of the new role of teachers: the telematic instructor.

The long-distance instruction using a computer, strongly emerges as an alternative and subsidiary kind of teaching. E-learning, together with other didactic materials and a virtual learning space are basic elements to be taken into account. Therefore it is a must to define the role and strategies of this new teaching role.

*Key words:* e-learning, didactics, training.

## Résumé

---

L'article présente les éléments qui définissent un nouveau rôle d'enseignant: celui du professeur tuteur télématique. L'émergence de la téléformation, entendue comme formation à distance qui fait essentiellement usage de ressources télématiques, fait apparaître une formation alternative et/ou complémentaire à la formation face à face. L'élément essentiel à tenir en compte dans la méthodologie de la téléformation est la tutelle télématique, accompagné du matériel didactique et de l'environnement virtuel de l'enseignement. Il convient donc, de préciser les fonctions et les stratégies didactiques de ce nouveau rôle d'enseignant.

*Mots clés:* téléformation, tutelle télématique, didactique, formation.

**César Sáenz de Castro**

*Instituto Universitario de Ciencias de la Educación*

*Universidad Autónoma de Madrid*