

El papel de la Tutoría en la Teleformación

Aunque en algunos casos parezca mentira, estos son algunos ejemplos reales de los mensajes que las alumnas de uno de nuestros cursos envían a la Tutora.



Mensaje: *“Siento no poder haber acudido hoy a la tutoría, pues he tenido que acompañar a mi madre al médico. Como verás, ya he empezado Word. Espero que resulte tan entretenido como lo anterior. Hasta el lunes que viene.”*



Mensaje: *“Disculpa por no haber asistido ayer a clase, pero tuve que reunirme con la profesora de mi hija en su colegio.”*



Mensaje: *“Hoy al hacer una cama me ha dado una especie de lumbalgia. Ahora mismo no me puedo poner derecha. Si mañana me levanto mejor, iré a clase y si no ya me diras por mensaje lo que hay que hacer. Saludos Inmaculada”*



Mensaje: *“no tengo ningun problema solo que cuando los realizo intento buscar la solución para ver los errores y me vuelvo loca para adelante y para atrás. cuando tenemos la próxima reunion ? un saludo inmaculada “*

Como puede verse, la mayor parte de los mensajes no corresponden con dudas acerca de los contenidos o materias objeto de estudio, sino con problemas "domésticos" o de índole similar.

Bien es verdad que, este caso, puede ser una excepción, puesto que se trata de un Plan Formativo para "Acceso a la Sociedad de la Información", dirigido a mujeres de entre 35 y 55 años, que se encuentran fuera del mercado laboral (generalmente "amas de casa") aunque manifiesten interés por incorporarse al mundo laboral en un plazo, más o menos, inmediato. Además, este Plan incluye tutorías presenciales semanales/quincenales, lo que también marca, de alguna forma, el carácter de las consultas.

Sin embargo, al ver estos mensajes podemos empezar a preguntarnos seriamente ¿cuál es el papel del Tutor (de la Tutora, en este caso) en un proceso de Teleformación?

Objetivos

Objetivo General

En primer lugar, se hace necesario definir el Objetivo General en la labor del Teletutor.

El principal Objetivo de los Tutores en un proceso de Teleformación es lograr que el Alumno alcance y, de ser posible, rebase los Objetivos que, a su vez, tiene marcados en ese proceso.

Para ello, el Tutor de Teleformación debe ser el Guía, Maestro y Consejero del Alumno en su proceso de aprendizaje, a la vez que Juez, Arbitro y Penalizador.

En demasiadas ocasiones, sobre todo dentro de la Formación Presencial y a veces de forma justificada, se oyen frases como "yo no soy su padre ...", "si quiere estudiar, que estudie y si no le interesa que lo deje...". Estas afirmaciones, que pudieran verse justificadas, en algún caso, dentro de otros procesos de formación, quedan sin razón en la Teleformación, sobre todo en este momento en que damos los primeros pasos. Cada fracaso o abandono de un alumno debe sentirse como un fracaso de la organización.

Objetivos Específicos

Como se trata de un proceso de aprendizaje complejo y de una tecnología aún imprecisa, existe un amplio conjunto de objetivos específicos:

Respecto a la exposición de Contenidos

Es obligación del Tutor hacer posible que el Alumno reciba los Contenidos en la mejor manera posible; para ello, debe ser el primer evaluador de la calidad e idoneidad de los cursos, adoptando un papel activo en su mejora, con juicios razonados sobre los mismos, propuestas e, incluso, alternativas.

Respecto al Aprendizaje

Es objetivo del Tutor conocer y garantizar que el Alumno ha adquirido los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las competencias y habilidades que corresponden con los objetivos del curso; es decir, no basta con que el Alumno conozca y memorice los conceptos expresados en el curso, sino que debe poner los medios para que el Alumno entienda los contenidos y, además, sea capaz de aplicarlos en su realidad laboral.

Respecto a la Evaluación de Contenidos

Finalmente, es responsabilidad del Tutor garantizar que los conocimientos que el Alumno parece poseer, realmente los posea, de forma que éste pueda hacer valer su cualificación y la empresa pueda garantizarla.

Tareas

De forma general, el Tutor acomete un variopinto conjunto de tareas que podemos asociar a cuatro grandes conceptos:

Motivación

Por definición, un proceso de Autoaprendizaje, cualquiera que sea el soporte físico de los contenidos, es la variedad de formación que precisa mayor Motivación. Y ello, no solamente porque se dirige a colectivos con especiales dificultades (de dispersión geográfica, de disponibilidad temporal, etc...) sino, fundamentalmente, porque el proceso de aprendizaje constituye un reto de cada Alumno consigo mismo, sin más ayuda, en principio, que él mismo. Por establecer un ejemplo, se trata de una partida de ajedrez en el que cada cual juega con las blancas y también con las negras y, además, es su único asesor; ¿os imagináis la situación?. En la mayor parte de los casos, la partida quedaría en tablas, es decir, en fracaso. El papel del Tutor es impedir que esto suceda.

Para ello, el Tutor dispone de cuatro tipos de recursos:

Trazar con precisión y hacer comprender al Alumno los objetivos del aprendizaje. Pero no sólo los puramente mecánicos definidos en el programa, sino sobre todo de aplicación personal de las materias estudiadas. Es, por tanto, muy importante conocer o, al menos, intentar intuir las razones y objetivos que el Alumno se ha marcado para este proceso. Con estos datos, el Tutor debe tratar de focalizar con precisión el interés del alumno por cada materia, hacerle comprender su utilidad en la consecución de sus objetivos y, en la medida de lo posible, adecuar parte de sus recursos a las necesidades de cada uno.

Por otro parte, si bien en el periodo inicial del aprendizaje la Motivación es algo que, en muchos casos, nos viene dada (por algo se apuntan al curso), también es cierto que es en un momento posterior, en una fase intermedia pero no muy tardía del aprendizaje la desmotivación aparece casi indefectiblemente. Ante este hecho, el Tutor *debe huir desde el principio de acercarse al Alumno con falsas ilusiones de simplicidad*, de que aprender con la Teleformación es más fácil; antes bien, el Alumno debe saber que un proceso de Autoaprendizaje es siempre duro, si bien va a recibir nuestro apoyo constantemente.

Asistencia

Es, quizá, el fragmento más visible del trabajo de un Tutor. Es evidente que un Tutor debe asistir al Alumno en su aprendizaje, resolver sus dudas, facilitarle explicaciones, ...; en resumen, el Tutor debe ponerse a disposición del Alumno para asistirle durante todo el proceso de aprendizaje.

Este proceso debe ser "transparente" para el Alumno; si yo no poseo los conocimientos que se precisan para resolver sus dudas sobre la materia de la que estoy encargado, no será buena política referenciarle a otro punto de contacto. El Tutor debe hacer un esfuerzo por ser el punto de referencia académico del Alumno en esa materia por lo que, ante dudas o desconocimiento, debe ser él mismo quien encuentre la respuesta de otro experto y la proporcione al Alumno. Otro tipo de actuación desmerecerá su papel.

Otras materias

Ahora bien, esta tarea no puede acabar con la respuesta específica a las preguntas que el Alumno realice sobre "la materia de la que soy responsable". La asistencia en el proceso de

aprendizaje debe recoger todas las facetas del mismo. No sirve decir: “¿tiene un problema de conexión?, bien ese no es mi problema; yo sólo enseño Contabilidad”. ¡¡NO!!.

En cada momento y en cada materia, el Tutor es el interlocutor más cercano que tiene el Alumno con la empresa. Por ello, debe ser él quien garantice que cualquier petición, reclamación, duda, sugerencia, ... llegue a la empresa, por mucho que ésta le parezca incoherente, injusta o inútil.

Magisterio

A pesar de que, en demasiadas ocasiones, no se entienda así, el Tutor, sobre todo en colectivos con media o baja “costumbre de aprender”, debe desempeñar un papel que se ha dado en denominar pro-activo, es decir, debe realizar labores de activación del aprendizaje. Un Teletutor no debe nunca ceñirse a su papel de “asistente”, esperando a que se produzcan preguntas o se señalen dudas; además de controlar el estado del aprendizaje en cada Alumno, debe realizar labores de animación, apoyar el aprendizaje con iniciativas (ejercicios, actividades, etc...) y con el contacto permanente con el Alumno.

Si bien es imposible describir cada caso en que se pueda encontrar, a modo de gran simplificación, se pueden establecer tres criterios en función de la actitud o circunstancias particulares del Alumno:

Si el Alumno no progresa, bien porque no puede o bien porque no dedica el tiempo suficiente o le falta algo, el Tutor debe tratar de establecer, aunque sea de forma general o por intuición, si el problema responde a dificultades de aprendizaje o a carencias de Motivación.

El Alumno progresa por encima de nuestras previsiones; puede que muchos alumnos, bien porque la formación es de nivel inferior a la que esperaban, bien porque motivos personales le han hecho apuntarse a niveles a los que precisan, avancen rápidamente y, además de aburrirse, impongan al proceso un ritmo inadecuado.

Si el Alumno se aburre, al igual que sucede con los chicos de coeficiente intelectual sobresaliente, puede optar por perder interés en el aprendizaje por ese aburrimiento o bien puede dar por supuestos conocimientos posteriores que no posee. En ambos casos, el resultado será que, en el momento en que la materia supere sus conocimientos de base y sea precisa su atención, “no los tendremos con nosotros” y serán firmes candidatos al fracaso.

El Alumno progresa adecuadamente; si bien pudiera parecer que en este caso lo mejor es no hacer nada, no es así. El rendimiento al 100% y nunca más allá podría calificarse de “milagro”, no sólo por encontrar un Alumno así, sino porque poseemos un material perfecto. Esta situación, por el contrario, puede responder bien a que el Alumno nos está engañando y posee una capacidad superior que no quiere que descubramos, bien a que, casualmente, en ese momento se encuentra en un “punto neutro” pero con seguridad en otro momento se situará por encima o por debajo del nivel idóneo.

Control del Aprendizaje

En este capítulo, el Tutor tiene asignadas tres importantes tareas:

Seguimiento

Es evidente que para ejercer coherente y adecuadamente las tareas anteriormente asignadas, el Tutor debe dedicar una parte importante de su tiempo al Seguimiento del proceso de Aprendizaje de cada uno de sus Alumnos. Para ello, se hace imprescindible no solamente un uso continuado e intensivo de las herramientas que pone a su disposición

la Plataforma (sea cual fuere ésta), sino también un detenido análisis previo de los alumnos que le corresponden a través de los datos de inscripción disponibles (solicitud, entrevista si existiera, ...) y, en todo caso, un continuo "tira y afloja" con el Alumno a través de ejercicios y otras propuestas que le aporten datos sobre el comportamiento, capacidad e interés del Alumno y, de esta forma, establecer medidas de apoyo o correctoras cuando surjan problemas.

Evaluación

Es responsabilidad del Tutor efectuar una correcta evaluación de los conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas por el Alumno durante el aprendizaje.

Las Pruebas Finales Presenciales, si se realizaran, no pueden ser el único y pretendidamente objetivo dato de la Evaluación del Alumno; antes bien, estas pruebas serán, a lo sumo, un dato más (sobre todo en procesos largos) y, sobre todo, un procedimiento de Control de Identidad.

Control

También es evidente que el Tutor es el "Gran Gendarme" de los alumnos, pues de nada servirá descubrir al finalizar el proceso que un determinado Alumno nos ha estado engañando y que no ha sido él quien ha realizado los ejercicios y pruebas de evaluación propuestos.

Se hace difícil, en un entorno de Teleformación, tener la garantía plena acerca de la identidad real de un alumno al que no vemos. Esta es una de las razones (además de aspectos motivacionales u otros) por las que se hacen casi imprescindibles las sesiones presenciales, tanto de motivación como de asistencia o magisterio, en donde cualquier disparidad entre lo observado en los datos de nuestra relación "a distancia" y los obtenidos u observados "en presencia" deben ser particular y detenidamente analizados y, obviamente, puestos en conocimiento del responsable o Jefe de Estudios.

Procedimientos y Funcionamiento

De cara a realizar correcta y eficientemente las Tareas anteriormente encomendadas a los Tutores, se hace necesario definir unas normas de funcionamiento y unos procedimientos :

Requisitos y Horarios

El trabajo de Teletutor es un trabajo “de todos los días”, no puede ser realizado por acumulación, que garantice un plazo de respuesta fijo y predecible para el Alumno. Se hace necesario responder con nuestro servicio a esa cualidad del proceso, dando un servicio de calidad a nuestro cliente.

Medios

El trabajo del Teletutor es, por su propia naturaleza, de carácter personal e individual. Por ello, no debe estar sujeto a la eventualidad de los medios.

Es por esto que, de cara a su realización coherente, es recomendable que cada Tutor disponga de su propio equipo en su domicilio. Además, el Tutor deberá disponer de un acceso y de una dirección de e-mail independiente de la del sistema, si existiera en aquel, con dedicación exclusiva a esta actividad.

Lenguaje y Trato

En nuestros contactos, personales o telemáticos, con los alumnos u otros tutores se debe mantener un lenguaje correcto, exento de exabruptos o “salidas de tono”. Deberá tener especial cuidado con el lenguaje y fórmulas utilizadas en el e-mail, por cuanto muchos de nuestros interlocutores carecerán de experiencia con este medio y son comunes los malentendidos por bromas o sarcasmos en este medio.

[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)