1. Comunicación

- Que no te falte estilo...
- Interactividad
- ... cuando escribas

Copyright 2026

Que no te falte estilo...

A diferencia de lo que decimos, lo que escribimos permanece. Y si además lo publicamos en internet, tiene una gran difusión. Ésta peculiaridad condiciona enormemente la docencia on-line en la que, probablemente, vas a dar tus primeros pasos.

Si queremos mantener una buena comunicación con nuestros alumnos debemos cuidar cada mensaje, cada comentario de evaluación y cada post en los foros.

"Cuando algo se puede leer sin esfuerzo significa que se ha hecho un gran esfuerzo para escribirlo"

Enrique Jardiel Poncela



Fuente: wikipedia. Imagen de Dominio Público.

La comunicación

Capacidades que tiene que tener la comunicación de un/a tutor/a

- **Comunicación Asertiva**. □□ Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimiento.
- **Capacidad de empatía**. □□ La persona que tutoriza online debe tener una mentalidad abierta y capacidad para colocarse al mismo nivel que su alumnado. De este modo, podrá ponerse en su situación y comprenderle mejor, aportándole la ayuda que necesite.
- **Capacidad de aceptación/comprensión**. □□ El tutor/a no sólo deberá aceptar las opiniones y críticas del alumnado, sino también comprenderlas. Mantendrá la comunicación siempre con respeto y atención. Una postura excesivamente crítica destruye la cordialidad y la cercanía y cierra el camino a futuras comunicaciones.
- **Cordialidad y amabilidad**. □□ Es el punto de partida para crear una relación positiva a distancia. La persona tutora tendrá la habilidad para lograr que el alumnado se sienta respetado y bien tratado en todo momento.

Copyright 2026

- **Autenticidad y honradez**. □□ El tutor/a no debe despertar falsas expectativas en el alumno ni exagerar las maravillas del curso que va a realizar o está cursando.
- **Accesibilidad permanente**. □□ La persona tutora debe estar accesible a sus alumnos, dando respuesta efectiva, si es posible rápida. Eso no quiere decir que tenga que estar “a su servicio”, sino que el alumnado debe saber cómo y cuándo pueden localizar a su tutor si lo necesitan. Esto implica que se cumplan los horarios de tutorías o los compromisos de respuesta. (Ver el deber nos llama).
- **Experta en la materia**. □□ Es evidente que la persona tutora debe dominar la materia que tutoriza o imparte. Si falta este punto de poco sirven las otras habilidades. A veces los materiales de apoyo del curso pueden facilitar al tutor/a la documentación necesaria que le permita prepararse adecuadamente.
- **Flexibilidad**. □□ Debe tener la capacidad de adaptarse a las necesidades y circunstancias de cada alumno/a y de negociar ciertos aspectos del curso o de las actividades. A veces se entiende la flexibilidad como un “ceder” siempre para evitar conflictos. Pero ser flexible no significa dejarse llevar y ser condescendientes con todo y con todos. De ahí, que esta cualidad del tutor/a pueda verse como un arma de doble filo, en el sentido de que alguien pueda sentirse tratado injustamente con respecto a alguna concesión dada a alguno de sus compañeros/s.

> Utiliza emojis, aunque Moodle no lo tiene integrado, pulsa la teclas Windows y punto. Esto es válido para cualquier aplicación □□

Síncrono o asíncrono

Cuando se escribe un correo, se participa en la mensajería, chat o se interviene en un foro se pierde la comunicación no verbal que nos podría ayudar a interpretar o captar el significado de los mensajes.

- **Comunicación síncrona** es la que se produce cuando ambos interlocutores coinciden en el tiempo. No es lo normal en la tutorización online, Se puede realizar un chat síncrono viendo las personas usuarias en línea (en "Participantes" y empezando la mensajería chat con el usuario elegido.
- **Comunicación Asincrona** Cuando la comunicación no tiene lugar en el mismo momento, es asíncrona, perdemos las posibilidades de hacer aclaraciones al receptor en el momento en que recibe el mensaje. En consecuencia, hay que ser especialmente cuidadosos en nuestra redacción. Tenemos que pensar y repensar los mensajes antes de publicarlos, tenemos que decir exactamente lo que queremos decir y de buen modo. Si es necesario podemos hacer uso de emoticonos para reforzar nuestros sentimientos pero sin llegar a abusar de ellos.

Copyright 2026

En la comunicación asíncrona procura:

- **Saludar y despedirse** siempre. □♀□♂
- **Evitar** los mensajes demasiados concisos que den sensación de frialdad. □
- **Ser cercano/a** utilizando el "tuteo" pero sin utilizar expresiones demasiado coloquiales o familiares. □
- Realizar mensajes siempre **positivos**. Indicar lo que no se ha hecho bien, pero dando indicaciones de mejora o corrección para utilizar el refuerzo positivo. □

¡¡NUNCA ...!!

□ Nunca se facilitarán datos personales de ningún alumno/a en foros o espacios abiertos o mensaje directo a otro alumno, para salvaguardar su privacidad. □
Igualmente te recomendamos **NO dar tu email o teléfono particular**, utiliza siempre la plataforma, fuera de ella no tenemos cobertura legal ni de privacidad ni de reclamaciones.

Fuente Formación en Red del INTEF Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Interactividad

¿Activo o pasivo?

Dos tipos de tutorización:

- **Activa**: es la tutoría por definición. Se entiende que el tutor debe mantener una actitud proactiva, es decir, adelantarse a los posibles problemas o consultas, hacer un seguimiento continuo. Es el tutor el que debe iniciar continuamente la interacción.
- **Pasiva**: es la tutoría en la que el tutor “espera” la demanda del alumno. Es la tutoría a petición del alumno. Este tipo de tutorías solo serían recomendables con alumnos **autoformativos** es decir con una gran voluntad y decisión sobre su proceso de aprendizaje y que no desean el seguimiento continuo por parte de un tutor, o si el alumno cuenta con unos materiales didácticos de gran calidad. No sería recomendable en la mayoría de los casos puesto que el alumno puede sentirse solo o desmotivado y además la reacción ante cualquier incidencia siempre sería sobrevenida, el tutor no tendría capacidad de adelantarse a los posibles problemas.

Mensajes

VENTAJAS

La mensajería directa posee una serie de ventajas en e-learning como: * El contacto establecido es **personal** e individualizado. * La información transmitida llega al instante, y a todos y cada uno de los alumnos a los que ha sido enviada.

INCONVENIENTES

Pero la mensajería directa también posee una serie de inconvenientes, de entre los que cabe destacar: * El tutor no puede asegurarse de que el alumno/a abre su buzón de mensajes para leer los mensajes enviados. * El tiempo de respuesta por parte del alumno puede alargarse en función de la frecuencia con la que "entren" en el curso. * Si se usan muy frecuentemente, el alumno puede sentirse presionado.

Foros

Copyright 2026

El foro es una de las herramientas más utilizadas en los cursos. Los foros pueden tener diferentes funcionalidades:

Los foros permiten el intercambio de información sobre gestión y administración del curso de forma pública entre tutores y su alumnado.

El foro también puede ser utilizado para resolver dudas del estudiante por el profesor de modo que estas sean accesibles al resto de los estudiantes. Resulta más interesante que los propios compañeros puedan solucionar las dudas entre ellos, facilitando la creación de un ambiente de cooperación y ayuda entre los participantes en el curso. Por eso los foros de cada bloque estén configurados para que puedan abrir "hilos" y contestarlos cualquier alumno.

CONSEJOS PARA LA PARTICIPACIÓN EN FOROS

- Sé breve y claro en tus intervenciones y explicaciones.
- Si tienes que explicar muchos conceptos, organízalos en bloques.
- Evita ser ambiguo o usar la ironía y chistes. Si los fueras a usar, acompáñalos de emoticonos para acompañar tu comunicación con comunicación no verbal que la enriquezca.
- Si haces referencias, enlázalas.
- Organiza los temas por "hilos", no mezcles temas.
- Revisa lo que has escrito antes de mandar.
- Escoge bien el "asunto" de la nueva intervención para que sepan qué se van a encontrar.

Email

No es lo normal, pero en el caso de que un alumno no nos conteste por las anteriores vías, se puede acceder a su perfil y ver su email. Intentaremos dentro de nuestra actitud *activa* y si lo vemos conveniente, preguntar fuera de la plataforma (email) si existe algún problema de comunicación pues hemos intentado a través de la plataforma enviar varios mensajes y no hemos obtenido respuesta.

Fuente Formación en Red del INTEF Licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional.

... cuando escribas

Se trata pues de escribir con corrección en el contexto en el que nos encontramos y de ser efectivos. Tampoco podemos repensar cada palabra escrita cuando la comunicación con nuestros alumnos va a ser constante. Por ello, en Aularagón hemos preparado para ti estos consejos que pueden hacerte más fácil tu día a día como tutor on-line:

Estilo

- Utiliza un modo dialogado, cordial (no utilices Ud.), respetuoso pero cercano. Ten en cuenta que estás hablando con compañeros.
- Sé breve y concreto. El estilo chat ayuda. En la pantalla mucho texto se lee en forma de Z.

> Se breve en tus razonamientos, que nadie es gustoso si es largo.” Miguel de Cervantes

Explicaciones:

- No repitas lo que está en los contenidos. Utiliza referencias: lee con detenimiento la Unidad x ...
- Si no está en los contenidos, es más rentable mejorarlos que repetir contestaciones una y otra vez. No dudes en ponerte en contacto con nosotros enviándonos un tiquet de soporte si tienes cualquier duda al respecto.

Evaluación:

- Deja bien claro en qué falla el alumno y lo que tiene que corregir.
- Especifica **si ha superado la actividad o no**.
- En el caso de que tenga que corregir algo:
  - Refleja **NO APTO**. Así el alumno sabrá que tiene que modificar su tarea. Hasta que no lo haga no aprobará el módulo. Puedes poner el estado **Revisar** pero a veces hemos encontrado confusión y el alumno se cree que está aprobado.
  - Comenta en la entrega qué es lo que tiene que corregir, siendo concreto y específico.
  - En el caso de superar lo mínimo exigido * Evalúa **APTO**. * Comenta la entrega felicitando al alumno y animándole a que continúe por el siguiente módulo.

Copyright 2026

- La evaluación tiene que ser:
  - Clara: **APTO o NO APTO** no aconsejamos otras escalas
  - Comentada: la evaluación no tiene que ser fría y distante. Estamos tutorizando.
    - No dejes observaciones sujetas a interpretaciones erróneas.
    - Hay que ser asertivo y exigente en los **mínimos a realizar** en las tareas:
      - Todos los alumnos por el mismo rasero.
      - Si el enunciado de la tarea no deja claro los mínimos, modifícalo o ponte en contacto con nosotros para modificarlo.
      - Existen unas rúbricas privadas para los tutores que nos pueden ayudar para definir los mínimos exigibles, pero si una rúbrica puede ser pública, es mejor que sea pública en el enunciado de la tarea para que quede claro.

Ánimos:

- Los cursos a distancia tienen un alto porcentaje de abandono. El apoyo del tutor tiene un papel fundamental en la autoestima y la fuerza de voluntad del alumno.
- **Conciénciate**: Aproximadamente un 25% de los alumnos no inician, y otro 25% abandonan en el 1º o 2º módulo, por lo tanto es fundamental:
- Mandar un mensaje a todos al principio del curso para animarles a que lo inicien, diciéndoles que cuentan con tu apoyo
- Si el alumno ha superado el primer módulo, hay altas probabilidades que finalice el curso corréctamente. Anímale a dar el primer paso. El esfuerzo vale la pena.[1]
- Ser siempre **positivo y tener paciencia** (especialmente con las habilidades TIC). No los mires como alumnos, sino como compañeros tuyos que son.

No olvides **valorar los esfuerzos realizados** y los logros por evidentes que sean. **El alumno a distancia no tiene conciencia de su nivel con respecto a sus compañeros. Sólo tiene la referencia de lo que dice su tutor**. Hay que proyectar una imagen positiva al alumno.

1: por eso en el diseño de los contenidos, se intenta que el primer módulo tenga una dificultad baja, los módulos centrales tengan el peso principal, y el último módulo una dificultad baja para evitar el abandono una vez pasado el ecuador. Incluido este curso!!!

Copyright 2026