



JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Empleo

Dirección General de Formación para el Empleo

Proyecto Prometeo

Estudio sobre Competencias Profesionales para e-Learning

Director
Carlos Marcelo

idea!
Grupo de Investigación

ESTUDIO DE COMPETENCIAS EN TELEFORMADOR

El análisis que vamos a presentar a continuación pretende establecer un análisis de competencias necesarias para el diseño, desarrollo y gestión de acciones de e-Learning. Hemos de tomar en consideración algo que conviene dejar claro desde el principio: el amplio número y complejidad de las competencias que a continuación vamos a ir desgranando no pueden desempeñarse por un solo profesional. Son múltiples y variadas las situaciones que e-Learning promueve, de manera que resulta recomendable pensar en diferentes “perfiles” profesionales relacionados con las competencias a dominar. Los perfiles profesionales se han identificado teniendo en cuenta las diferentes funciones que distintos profesionales desempeñan en momentos diferentes de una acción de teleformación. Describiremos estos perfiles profesionales y a continuación nos referiremos a las competencias concretas.

Perfiles Profesionales en el Diseño y Desarrollo de la Teleformación

Competencias Profesionales para el Diseño, Desarrollo y Gestión de la Teleformación

Estudio de Competencias Profesionales de cada uno de los Perfiles Profesionales

Perfiles Profesionales en el Diseño y Desarrollo de la Teleformación

La Teleformación, como hemos visto, aparece como un campo profesional novedoso con unas características muy distintas a la enseñanza presencial. El proceso de diseño, desarrollo y evaluación de un curso de formación basado en e-Learning requiere de la confluencia, colaboración y la participación de una variedad de profesionales. Se reconocen, al menos los siguientes perfiles profesionales:

- **Experto en el contenido**, encargado de organizar los conocimientos a impartir a lo largo del curso. Este experto redacta los contenidos de una forma adecuada a los principios de usabilidad que la web requiere. Su función puede consistir exclusivamente en la redacción de contenidos, o bien en la redacción de ítems de evaluación, tareas, objetivos, etc. Su trabajo no requiere conocimientos técnicos avanzados, más allá del manejo de un procesador de texto.
- **Experto metodólogo**, encargado de organizar el contenido de manera didáctica, sugiriendo actividades de aprendizaje, evaluación, etc. Este experto suele trabajar en estrecha colaboración con el experto en contenidos, apoyando una redacción de contenidos válida para el aprendizaje a distancia. Su tarea se amplía a la sugerencia de estrategias de aprendizaje, formas variadas de organización de los contenidos y por tanto de navegación. Su función consiste también en asesorar para el diseño de tareas, evaluación y formación de tutores.
- **Diseñador de medios**, encargado de aportar el diseño multimedia del curso. Éste puede incluir imágenes fijas (dibujos, fotografías), sonidos (voz, música), animaciones, videos o simulaciones virtuales.
- **Diseñador web** para la inserción de contenidos en la plataforma tecnológica que se utilice en el curso. Su función consiste en configurar el curso en el formato web, así como puede trasladar esos contenidos a la plataforma tecnológica que se empleará para el curso. Diferentes plataformas establecen diferentes formas de disponer los contenidos y actividades, ofreciendo oportunidades que deben ser diseñadas previamente.

- **Administrador de la Plataforma:** es la persona encargada de dar de alta y baja a alumnos, y a cursos, introduce y/o actualiza contenidos en la plataforma, da contraseñas, introduce ejercicios, evaluaciones, crea el espacio virtual de aprendizaje, etc.
- **Profesor-tutor,** encargado de orientar a los alumnos a lo largo del desarrollo del curso, solucionando dudas, resolviendo problemas, etc. El tutor debe ser un especialista en los contenidos del curso en cuestión, aunque no al mismo nivel que los expertos en contenidos. Realizan una tarea fundamental en teleformación: hacer que los alumnos perciban que hay alguien que responde con prontitud y adecuación a sus dudas y problemas.
- **Coordinador del curso:** asume el perfil del profesor en la plataforma, utilizando los privilegios de este perfil para añadir o eliminar elementos, actualizar progreso, establecer condiciones de avance de los alumnos, etc. Su función consiste también en coordinar el trabajo de los tutores, planificando los criterios de evaluación, seguimiento, comunicación, etc.
- **Gestor:** asume las funciones más administrativas y burocráticas de la institución: publicidad, certificación, estandarización, evaluación, seguimiento, selección de alumnos, etc.

Los perfiles que hemos dibujado anteriormente pueden corresponderse con personas diferentes o no. Lo más común es que los equipos de profesionales que trabajan para e-Learning integren personas con competencias en más de uno de los perfiles anteriormente enunciados. Por otro lado, debemos tener en cuenta que un curso de Teleformación pasa por distintas etapas: planificación o diseño, desarrollo y resultado y, en este sentido la aparición de un profesional u otro está relacionado con el momento concreto en el cual se desarrolle la acción formativa. Esto es algo a lo que los entrevistados también han hecho referencia: a la necesidad de que el teleformador se encuentre integrado dentro de un grupo de trabajo multidisciplinar reconociendo también distintos perfiles profesionales dentro de un curso de teleformación.

El teleformador no es el conocedor de la materia que va a impartir, él es el diseñador, el que en un determinado momento pone los conocimientos aquí o allí, es el ordenador que tiene que poner unos conocimientos aquí y otros allí, descarta unos y elige otros por considerarlos más didácticos, pero siempre con el asesoramiento de los verdaderos expertos en la materia, ahí debe haber un trabajo previo, colaborativo muy grande por parte de esos expertos en la materia, aparte del diseñador que va a poner en orden esos conocimientos, ¿no?

... primero debe tener conocimiento de la materia que imparte, no? de los contenidos que vaya a impartir. Debe tener conocimientos de informática y de manejo de diseño de páginas web, a menos que cuente con un equipo, multidisciplinar y que cada uno aporte sus conocimientos. Yo creo que es un poco complicado que una persona sola pueda hacerlo todo.

Entonces creo que aquí se necesitaría un equipo, uno que diseñe, otro que ponga en sí lo que es el material formativo y quizás es el aspecto más complejo en lo que es el medio.

Competencias profesionales para el diseño, desarrollo y gestión de la teleformación

Cuando hablamos de competencias, estamos haciendo referencia a conocimientos, habilidades y actitudes que los profesionales han de poseer para resolver problemas en contextos reales. Como señalan Martinet, Raymond y Gauthier (2001), una competencia es siempre una competencia para la acción. Según estos autores:

- La competencia se desarrolla en contextos profesionales reales, no simulados.
- La competencia se sitúa en un continuo que va de lo simple a lo complejo.
- La competencia se fundamenta en un conjunto de recursos: la persona competente hace uso de recursos que moviliza en contextos de acción.
- La competencia tiene que ver con la capacidad de movilizar en contexto de acción profesional.
- La competencia, como saber actuar es una práctica intencionada.
- La competencia es un saber-actuar eficaz, eficiente e inmediato que se manifiesta de manera recurrente.
- La competencia constituye un proyecto.

Después del análisis que hemos llevado a cabo, hemos creído conveniente agrupar las competencias necesarias en e-Learning en cuatro dimensiones:

Competencias Tecnológicas

Competencias de Diseño

Competencias Tutoriales

Competencias de Gestión

Competencias Tecnológicas.

Las Competencias Tecnológicas quedan definidas como aquellas habilidades necesarias para gestionar y emplear todos aquellos recursos tecnológicos necesarios para el diseño y desarrollo de la teleformación desde un punto de vista técnico (Internet, herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas, así como herramientas de autor: diseño gráfico, de páginas web, etc.). También implica el conocimiento y uso de la plataforma en la cual se desarrolla la actividad formativa con el objeto de poderla adaptar al tipo de alumnado y curso, valorando en cada caso la adecuación de la misma. Dentro de las Competencias Tecnológicas nos encontramos con las siguientes categorías:

A. Ser capaz de utilizar, con dominio suficiente, un conjunto de programas informáticos necesarios para el diseño, desarrollo y evaluación de acciones de e-Learning, así como tener capacidad y disposición para estar actualizado y aprender nuevos programas informáticos necesarios para el desempeño de su trabajo

El teleformador deberá poseer destrezas en el manejo de programas informáticos que le permitan diseñar y crear ambientes de aprendizaje virtuales. En concreto nos referimos a:

- Programas para **procesamiento de texto**.
- Programas de **gestión de bases de datos**.
- Programas para la **creación de hojas de cálculo**.
- Programas para la **creación de presentaciones multimedia**.
- Programas de diseño de páginas web
- Programas de **diseño gráfico**.
- Programas de **animaciones**.
- Programas para la creación de **audio**.
- Programas para la creación de **video**.
- Programas para la creación de **representaciones virtuales en 3D**

- Programas para la realización de **actividades, pruebas** de autoevaluación y evaluación de los alumnos del curso.
- Programas para la creación de **demostraciones o simulaciones** de los contenidos prácticos.

Sobre la competencia anteriormente enunciada, desglosada en el dominio de los diferentes programas informáticos que hemos enunciado anteriormente, algunos de los entrevistados comentan lo siguiente:

Hombre, concretamente en este aspecto sería muy importante tener conocimientos relacionados con la informática y, concretamente, con Internet más que nada para que le ayude pues... a conocer un poquito el entorno, las herramientas que luego se utiliza, tanto de diseño para la hora de crear un curso, como también el manejar la propia plataforma que se utiliza.

Tienes que tener conocimiento del funcionamiento de los programas, de programas de creación de páginas web y un poco el tema de las Nuevas Tecnologías

B. Ser capaz de utilizar, con dominio suficiente, los programas informáticos que permiten desarrollar procesos de comunicación sincrónica y asincrónica durante las acciones de e-Learning, así como tener capacidad y disposición para estar actualizado y aprender nuevos programas informáticos necesarios para el desempeño de su trabajo.

En un curso de teleformación es necesario el manejo de herramientas de comunicación tales como, correo electrónico, chat, foro y videoconferencia. Son herramientas básicas que permitirán poner en contacto al alumno con el

tutor y, en este sentido se hacen imprescindibles para su tarea cotidiana. Por otro lado, también debe mostrar un adecuado conocimiento y manejo de algunos de los navegadores existentes en el mercado. Asimismo, debe mostrar conocimiento del manejo de algún programa FTP que le posibilite actualizar los archivos del curso que vaya a desarrollar.

En este sentido, el teleformador debe demostrar competencia en:

- **Manejar las herramientas de comunicación: correo electrónico.** El correo electrónico es una herramienta asincrónica que, en teleformación se emplea básicamente como medio de comunicación entre alumnos y entre alumnos-profesor. Además, la posibilidad de adjuntar ficheros dota al correo electrónico de una capacidad de transferencia de documentos muy útil para el envío de tareas y actividades del curso. Podemos enviar el correo electrónico desde dentro de la plataforma o bien utilizar servidores de correo externos a esta. Así, se considera necesario que el teleformador posea conocimiento y habilidad en el manejo de programas de correo electrónico, configuración de correo entrante (pop) y saliente (smtp), así como en la utilización de correo electrónico a través de web.
- **Manejar las herramientas de comunicación: chat.** El chat posibilita la comunicación textual en tiempo real entre varios usuarios y, en teleformación resulta ser un instrumento valioso para la realización de tutorías online en tiempo real, realización de debates y ejercicios colectivos, entre otras de sus muchas utilidades. Igualmente, el chat puede realizarse desde la propia plataforma de teleformación o bien desde programas de chat específicos, tipo IRC, Microsoft Messenger, Yahoo, etc.
- **Manejar las herramientas de comunicación: foro.** El foro de discusión es una herramienta asíncrona ya que los usuarios no tienen por qué coincidir en el tiempo para enviar y leer mensajes. Es el software del foro el que guarda los mensajes para que puedan ser leídos en cualquier momento por los usuarios. Su utilidad en teleformación radica en la posibilidad de poder ser empleado como medio para resolver dudas, discutir, debatir temas de interés o, simplemente realizar comentarios que no estén relacionados directamente con el curso.

Pueden ser introducidos tanto por los alumnos como por el tutor del curso. Se requiere del teleformador el dominio de conocimientos y habilidades para acceder a foros de discusión públicos y/o moderados, darse de alta y de baja en foros, enviar, reenviar mensajes, participar en debates, etc.

- **Manejar las herramientas de comunicación: videoconferencia.** La videoconferencia, herramienta sincrónica de comunicación, permite interactuar en tiempo real permitiendo la visualización de los usuarios. Esta característica la hace ser una herramienta con muchas posibilidades en teleformación.

Tiene que saber manejar las herramientas de comunicación, porque hombre, verás, a través de la red las dudas se pueden solucionar pero si no lo conoce muy bien quizás el alumno se vea un poco perdido, de cómo se utiliza el correo, o el foro, o el chat, o este tipo de cosas

- **Utilizar con habilidad los diferentes programas informáticos que facilitan la navegación a través de Internet.** El teleformador debe conocer y saber manejar algunos de los navegadores existentes en el mercado.
- **Manejar al menos un programa FTP (File Transfer Protocol).** Un programa FTP permite la transferencia de archivos entre ordenadores distantes, así mismo también permite copiar archivos desde un ordenador local a otro remoto o bien copiar archivos desde uno remoto a uno local. Nos permite compartir archivos con otros usuarios de redes, obtener documentos informativos para propósitos educativos, etc de una serie de base de datos en todo el mundo.

C. Capacidad para seleccionar y utilizar, de forma competente, la plataforma de teleformación más adecuada, valorando en cada momento

las necesidades y posibilidades de la institución para la que trabaja, conociendo las características de las plataformas y explotando sus condiciones técnicas .

La teleformación se ha ido configurando en torno a la utilización de programas informáticos, denominados “plataformas tecnológicas” que permiten el diseño y desarrollo de acciones de teleformación. Hoy día existen en el mercado más de 200 plataformas diferentes (puede consultarse <http://www.webformacion.net>). Cada plataforma presenta unas características que la hacen más o menos útil dependiendo del objetivo que persigamos. En este sentido, el teleformador debe poseer un conocimiento adecuado y actualizado de las plataformas existentes para que su elección sea la más adecuada, mostrando dominio de la plataforma en la cual se desarrollará la acción formativa, introduciendo modificaciones y actualizaciones cuando sea preciso. Asimismo, un adecuado manejo de la plataforma en la cual se desarrolle la acción formativa es imprescindible para su tarea. En este sentido debe ser capaz de explotar todas las posibilidades que ofrezca la plataforma, así como los recursos que presente. También debe conocer las posibilidades de introducir modificaciones en la misma, manteniendo una información actualizada en todo momento.

Más específicamente, dentro de esta competencia encontramos que el teleformador debe mostrar:

- **Conocer las plataformas que con mayor frecuencia se vienen utilizando en teleformación.** El teleformador debe poseer información necesaria para poder asesorar y valorar tanto las ventajas de uso como los inconvenientes de las plataformas tecnológicas. El empleo de plataformas nos proporciona una serie de ventajas que enriquecen el proceso formativo. Por otro lado, el teleformador debe ser consciente que su trabajo no se realizará con una única plataforma, en ocasiones puede que desarrolle varios cursos que tengan plataformas diferentes, por lo que será necesario que muestre habilidad en el manejo de una diversidad de ellas.

- **Ser capaz de seleccionar la plataforma que mejor se adapte al entorno formativo que pretende crear.** Cada plataforma presenta unas características que la hacen más o menos adecuada dependiendo del objetivo que persigamos. Ser capaz de valorar cuál es la más adecuada depende del conocimiento que el teleformador posea sobre ellas. Algunas de las diferencias que podemos encontrar entre las plataformas se refieren al abanico de recursos que ofrecen tanto al diseñador / gestor de los cursos como a los estudiantes, también encontramos diferencias en las licencias de uso, en los requerimientos técnicos para su instalación y mantenimiento, etc.

“Yo pienso que sí, que tenga una visión un poco general de las plataformas que hay en el mercado. Yo pienso que es fundamental porque en un momento dado descubre plataformas con herramientas que para su curso pueden ser muy útiles y que desde otras plataformas no la tienen.”

“Entonces es fundamental saber varias plataformas, conocer varias plataformas entre otras cosas para saber cuál es la que puede funcionar mejor, en que el alumno no se encuentre perdido para llegar hasta el tema ni encontrar las tareas ni los ejercicios ni nada de eso.”

- **Conocer los procedimientos para la gestión, inserción y actualización de contenidos en la plataforma**
- **Conocer los procedimientos de inserción de imágenes, audio, vídeo y animaciones en la plataforma**
- **Conocer los procedimientos para introducir evaluaciones en la plataforma**
- **Conocer los procedimientos para corregir tareas de los alumnos en la plataforma**

- Conocer los procedimientos para gestionar como usuario las herramientas de comunicación de la plataforma: foros, chat y correo electrónico.
- Conocer los procedimientos para diseñar el ambiente de aprendizaje en la plataforma
- Conocer los procedimientos para gestionar el avance de los alumnos a lo largo de los contenidos del curso
- Conocer los procedimientos para dar de alta y baja a los alumnos así como para agregar o eliminar un curso dentro de la plataforma.
- Conocer los procedimientos para mantener y actualizar la plataforma

“Aparte también, todo el tema de diseño, es decir, que supiera diseñar y mantener la plataforma, el curso en concreto que tuviera que desarrollar”.

- Tener una actitud de búsqueda de actualización permanente en el dominio de las herramientas y plataformas de creación y aplicaciones de Internet. Ello permitirá una mejora en el desempeño de su actividad así como un aumento en la calidad de su trabajo.

“Por supuesto, tiene que actualizar sus conocimientos profesionales y todo lo que mejore sus habilidades, además que en teleformación están saliendo metodologías nuevas, y sobre todo ahora que está empezando”.

“...un buen profesional debe tener como competencia a desarrollar la actualización continua de los contenidos de su materia. Debe interesarse por los nuevos avances que se producen en su ámbito profesional para no quedarse atrás y con el fin de ofrecer un producto que no este desfasado,

sino que responda a las necesidades del mercado, que siempre van cambiando”.

Competencias de Diseño

Un segundo ámbito competencial relacionado con e-Learning tiene que ver con los aspectos pedagógicos y didácticos. Creemos que e-Learning no es sino una experiencia más (entre las ya existentes) de formación. Y, como la formación no se improvisa, debe ser diseñada atendiendo a principios psicopedagógicos. Por tanto, una **Competencia de Diseño** se define como aquella habilidad para aplicar los principios didácticos y pedagógicos para el Diseño Instruccional de las secuencias que forman parte de la planificación, desarrollo y evaluación de la acción formativa, con el objeto de crear productos formativos atractivos que guíen al alumnado en su aprendizaje y den respuesta a sus necesidades. Así mismo debe mostrar capacidad para seleccionar la metodología más adecuada para llevar a cabo el curso y realizar tareas de seguimiento y supervisión del mismo manteniendo de esta forma una información actualizada y un conocimiento del éxito de la acción formativa. Así, el teleformador debe ser capaz de:

A. Diseñar la acción formativa de forma eficaz, realizando previamente un análisis de necesidades para poder valorar la aplicabilidad de ésta en función de la demanda existente en el mercado. También debe ser capaz de mostrar habilidades para trabajar en grupo con los expertos en los contenidos de la materia que vaya a impartirse. Por último, será necesario que el teleformador conozca y aplique los principios y teorías pedagógicos para poder realizar una selección y organización adecuada de los contenidos del curso, así como para poder elaborar unos objetivos claros del mismo.

“Para mí, un teleformador debe poseer conocimientos de pedagogía: debe saber diseñar programas formativos (plantear objetivos, diseñar contenidos, saber seleccionarlos, elegir una metodología adecuada a los objetivos y contenidos planteados, tener conocimientos de evaluación, etc)”.

- **Realizar un diagnóstico de necesidades de formación basándose en la demanda existente en el mercado.** Toda acción formativa pretende dar respuesta a una necesidad existente, ya sea de un individuo u organización. De esta manera, todo plan formativo se encuentra justificado por una serie de necesidades a las que trata de responder. Éste es el punto de partida del diseño. En este sentido, es esencial conocer algunas estrategias de análisis que permitan detectar y recoger las necesidades existentes para poder así dar una adecuada respuesta a las mismas.
- **Analizar el grado de teleformabilidad de la necesidad de formación o perfil ocupacional detectado.** Ello requiere un análisis de las competencias y tareas del puesto de trabajo a desempeñar y un estudio de las posibilidades de adquisición por medio de la teleformación. El teleformador debe conocer otras posibilidades formativas que, utilizando teleformación, puedan complementarse con la formación presencial.

“¿Qué perfil?, te tiene que gustar la formación, tienes que estar muy convencido de lo que estás haciendo y tienes que detectar muy bien las necesidades de los alumnos que quieras formar, qué es lo que realmente necesitan”.

“Entonces pues depende del grupo de alumno el programa puede variar un poco metiendo más materia de cosas complementarias que el alumno necesita , si el curso que suelo impartir de diseño asistido por ordenador pues solamente el tema de Autocad, pero por mi experiencia tanto profesional como de enseñanza veo que ahí , lo que se está demandando hoy en la calle es que además de Autocad, sepan además otros programas como puede ser

el 3D Studio, pues al final del curso o antes de que termine las últimas 100 horas (porque han sido cursos de 600 horas) las últimas cien horas se las dedico a ese programa, darles unas nociones”.

- **Trabajar de manera coordinada con los expertos en los contenidos de la materia que vaya a impartirse, colaborando en la organización y presentación de los contenidos.** Normalmente el teleformador se encuentra integrado en un equipo multidisciplinar constituido por diseñadores de contenidos formativos, diseñadores gráficos así como otros teletutores del curso. El nivel de interacción con cada uno dependerá del momento formativo en que se encuentre, pero en general podemos decir que son necesarias habilidades sociales, como el trabajo en equipo, capacidad de diálogo y consenso con los otros para iniciar y desarrollar una acción formativa con éxito.

“El teleformador no es el conocedor de la materia que va a impartir, él es el diseñador, el que en un determinado momento pone los conocimientos aquí o allí, es el ordenador que tiene que poner unos conocimientos aquí o allí, descarta unos y elige otros por considerarlos más didácticos, pero siempre con el asesoramiento de los verdaderos expertos en la materia, ahí debe haber un trabajo previo, colaborativo muy grande por parte de esos expertos en la materia, aparte del diseñador que va a poner en orden esos conocimientos, ¿no?”

“Por otro lado, que posea habilidades personales como la del trabajo en equipo, en este sentido es importante que tenga formación en este ámbito y experiencia. El trabajo en equipo será esencial para el teleformador ya que tendrá que trabajar con otros profesionales de manera conjunta y deberá disponer de habilidades en este campo”.

- **Conocer los principios didácticos y teorías del aprendizaje adulto para realizar un diseño adecuado de la acción**

formativa. Debe ser capaz de seleccionar los contenidos basándose en aquellos principios y teorías pedagógicas que muestren una forma óptima de realizarlo. Para ello debe ser capaz de elegir el modo de organizar estos, seleccionando previamente unos objetivos formativos que deba alcanzar el alumno al término de su acción formativa. También debe mostrar destrezas encaminadas a la búsqueda de aquellos medios y recursos que sirvan de apoyo en el curso. Se trata de elegir los materiales que se emplearán, el momento de hacerlo y la forma de utilización, cuidando no realizar un uso descontextualizado de los materiales didácticos. Preparar materiales didácticos, ya sea en soporte convencional o empleando las nuevas tecnologías, que faciliten las actividades de enseñanza / aprendizaje. Estructurar los materiales de acuerdo con los conocimientos previos de los alumnos (si es necesario establecer niveles) así como seleccionar los recursos más adecuados en cada momento.

“Hombre en principio tener conocimiento de todo lo que esté relacionado con la metodología y la didáctica pero desde cualquier punto de vista en la formación, no solamente de la teleformación”.

- **Redactar los objetivos del curso de manera clara y realista, identificando los tipos de objetivos que quiere conseguir previamente.** Los objetivos se hacen necesarios e imprescindibles en cualquier acción formativa fundamentalmente para poder concretar lo que se pretende que los alumnos aprendan, además orientan los procesos de enseñanza/aprendizaje y sirven de guía en la propia evaluación. Debe ser capaz de establecer unos objetivos claros y valiosos, identificando dos tipos de objetivos, unos generales (que marquen el sentido de la formación y sean definidos de manera amplia) como específicos (concretos del curso o de cada módulo que se traduzcan en aprendizajes específicos que debe lograr el alumno).

- **Conocer y manejar las distintas formas de organizar los contenidos que se presentan a los alumnos a través de e-learning.** Una vez seleccionados los contenidos que se quieren enseñar es preciso organizarlos. La forma de organizarlos es una de las decisiones más importantes porque determinada en buena parte la calidad de la acción formativa que desarrollemos. La estructura de estos contenidos puede variar dependiendo del grado de libertad que dejemos al alumno para acceder a los contenidos. En E-learning existen diversas estructuras: lineal, lineal ramificada, jerárquica en red y en torno a problemas y casos. Cada una de ellas varían en la manera de navegar por los contenidos.

“Desde mi punto de vista, yo prefiero que se siga una estructura lineal pero que posibilite al mismo tiempo que tú vayas donde tú quieras, ¿sabes?. Una estructura lineal pero que al mismo tiempo te permita siempre entrar y salir”.

“Yo creo que las pantallas espesas de contenido y de dibujo a mí como a cualquier persona no me gusta, porque la atención se dispersa, ¿no?. Es más fácil concentrarte en lo que es una sola pantalla con letras grandes y espacios entre caracteres y entre líneas, que encontrarte un folio, bueno una pantalla completamente llena de cosas, y lo que es la... te cansas. Sobre todo eso, que sea... que no tenga tampoco muchas subpantallas”.

- **Redactar los contenidos de forma que cumpla los criterios de usabilidad para la web.** La redacción de contenidos para ser leídos y trabajados desde Internet requiere cumplir unos criterios de redacción, así como de presentación (tamaño de la página, hipervínculos, menú de navegación, etc.) que debe ser atendidos para que los alumnos puedan navegar por los contenidos con facilidad.
- **Proponer la secuenciación de los contenidos de manera que facilite su comprensión al alumno.** Debe ser capaz de establecer

un orden para presentar los contenidos facilitando de este modo su aprendizaje y dominio. Así mismo debe mostrar conocimiento de los tipos de secuencias existentes, así como de las estructuras ya que cada una conlleva una secuencia específica. También debe ser capaz de contemplar y valorar la relevancia de cada elemento de contenido para establecer su duración en la secuencia. Existen contenidos más importantes o complejos que necesitan de una mayor secuencia temporal para ser aprendidos, el teleformador debe ser capaz de establecer qué contenidos son los que requerirán un mayor empleo de tiempo.

- **Debe mostrar habilidades en la búsqueda y selección de los medios y recursos interactivos más adecuados:** animaciones, demostraciones, simulaciones, así como asegurarse que se cumpla un nivel óptimo de interacción con los materiales de aprendizaje seleccionados: páginas web externas, artículos electrónicos, enciclopedias electrónicas, libros electrónicos, páginas de contenidos específicos del curso. La adecuación de los medios y recursos va a estar determinada en buena parte por el uso que el alumno haga de ellos. En ocasiones pueden no resultar lo suficientemente atractivos o no cumplir las expectativas de los alumnos. Conseguir que los materiales seleccionados cumplan estas expectativas y sirvan de recurso y apoyo para el alumnado es una de las tareas más importantes que debe ser capaz de realizar el teleformador.

B. Seleccionar los métodos y materiales didácticos más adecuados al contenido del curso, así como aquellas actividades de aprendizaje concretas que posibilite conseguirlos, también debe ser capaz de seleccionar la estructura formativa más adecuada (semipresencial o a distancia) para el curso que vaya a implantarse.

Para ello el teleformador debe:

- **Ser capaz de diseñar actividades de trabajo en grupo a través de e-Learning.** Poseerá destrezas encaminada a favorecer el trabajo cooperativo entre los alumnos utilizando para ello las herramientas de comunicación de que disponga la plataforma. El trabajo cooperativo se sustentan en los grandes beneficios que reporta para el aprendizaje de los alumnos. En el trabajo en grupo se ponen en juego otras habilidades sociales como la negociación y el consenso, muy difíciles de adquirir si únicamente se desarrollan actividades individuales. Promover actividades donde el individuo deba llegar a acuerdos con otros, necesite del diálogo para conseguir una meta común puede resultar ser muy beneficioso.

“Me gustan mucho las actividades grupales, me parece que las actividades individuales también son importantes porque permiten tener un seguimiento más exhaustivo, si quieres del alumno, pero las actividades grupales creo que dan más juego, se pueden valorar más aspectos.”

- **Poseer destrezas en la planificación y seguimiento de actividades individuales.** Las actividades planificadas por el profesor pueden ser simples (visitar una página determinada) o complejas (resolver un problema), pueden consistir en leer, buscar analizar, criticar, elaborar o evaluar. Todas ellas deben estar planificadas y responder a unos objetivos que sean considerados de valor. En este sentido, debe conocer las actividades que pueden trabajarse de forma individual.

“Pues sobre todo actividades de reflexión, en la que la gente tenga un poco que implicarse y que también a la vez tuvieran que emplear contenidos de la materia, como por ejemplo los estudios de casos”.

“Eso es en función del curso, pero yo soy partidario de tanto del trabajo individual como del trabajo en grupo. Ya te digo que es muy relativo porque depende también de los cursos por ejemplo, puedo mandar una práctica que sea el diseño de un caso de forma individual o por ejemplo el tema del diseño editorial yo puedo mandar una práctica que hagan el diseño de un catálogo o una revista a nivel grupal, como planteártelo lo puedes plantear a nivel individual, grupal..., y para organizar todo ese trabajo echaría mano de las herramientas que están a disposición”.

- **Seleccionar la estructura formativa más adecuada para la organización del curso (semipresencial o a distancia).** Debe ser capaz de planificar la acción formativa sobre la base de la estructura que mejor se adapte a la acción formativa que se pretenda implantar. La estructura formativa puede variar en función del alumnado, tipo de curso así como de los recursos existentes. Existen cursos que necesitan de sesiones presenciales que apoyen los contenidos del mismo y pueda así ser realizado con éxito. Esta modalidad en la que se mezclan técnicas de aprendizaje tradicional y de e-Learning es lo que se ha dado en llamar actualmente “Blending Learning”. Para poder establecer en qué medida son necesarias estas sesiones presenciales y en el caso en que lo sea, qué porcentaje de sesiones presenciales y sesiones on-line es más adecuado, debe existir previamente un análisis del curso y de los potenciales alumnos del mismo.

“Yo la pondría semipresencial. Semipresencial pero adaptando una semana a distancia y una semana presencial. Yo un tanto por ciento mayor de a distancia y un tanto por ciento menor de presencial. Sobre todo para orientar al alumno en si realmente está llevando bien ese proceso formativo, o si va desvariado, o si lo está haciendo bien, ¿no?. O incluso para reforzarle.”

“Es que depende de la materia, hay cosas que se pueden hacer enteramente online y hay cosas que requieren ser presenciales, porque por mucho que quieras explicarlo de palabra resulta casi imposible, o no queda lo suficientemente claro. Entonces en función de la materia te va a hacer falta que sea semipresencial, exclusivamente online, o exclusivamente presencial, como te decía antes, hay cursos que no puedes hacer de ninguna manera por teleformación.”

“La estructura estaría en función del tipo de materia a impartir y de las características del alumnado y de sus necesidades.”

“Bueno, yo soy de los que confían en que la clave en la teleformación no está exclusivamente en la teleformación sino en lo que es la formación semipresencial, con un alto contenido en la formación a distancia, o sea la teleformación, pero con un porcentaje no se si un 15 o 20% no más, también depende del curso. Pero en principio de un curso así teórico al menos un 15% de las horas de ese curso, si fuera posible, presencial.”

C. Conocimiento y habilidades para realizar adecuadamente las tareas de seguimiento, supervisión y evaluación del curso con el objeto de mantener la información actualizada y asegurarse un funcionamiento correcto. A la hora de diseñar una acción formativa mediante e-Learning debemos tener presente que ésta no queda diseñada en su totalidad sino que es un proceso abierto y que puede añadir modificaciones en función de las necesidades del alumnado. Este proceso conlleva tareas relacionadas con la actualización del curso, supervisión de los materiales pero también con una evaluación del mismo. Se hace imprescindible seleccionar cómo realizar esa evaluación (selección de los métodos evaluativos) y de aquellas herramientas más adecuadas que lo posibiliten. La evaluación nos aportará una información completa del desarrollo del

curso, del nivel de adquisición de conocimientos de los alumnos, así como de aquellos elementos que pueden ser mejorados.

Para ello el teleformador debe:

- **Supervisar los materiales que serán empleados en el curso con objeto de que éstos se adapten a los contenidos y estén actualizados.** Los materiales en e-Learning pueden quedar fácilmente obsoletos si no existe una tarea de supervisión y revisión constante que compruebe su relevancia y actualidad. Vínculos externos al propio curso, como páginas de Internet, artículos electrónicos pueden ser eliminados o bien cambiar de dirección electrónica. Sin una supervisión constante los alumnos pueden percibir errores que influyen en su valoración general del curso.
- **Ser capaz de introducir modificaciones en la programación del curso adecuándose, cuando sea oportuno y las circunstancias así lo requieran, al progreso de los alumnos en el curso.** La planificación de la acción formativa es un proceso que puede sufrir modificaciones, bien en el calendario general, bien en el inicio o finalización de determinados temas. En este sentido el teleformador debe mostrar habilidades que aseguren esta flexibilidad en la programación.
- **Revisar las actualizaciones de los contenidos del curso para evitar la existencia de una información desfasada.** La información y los contenidos de un curso deben estar permanentemente actualizados para que respondan a un conocimiento válido y actual. Ello supone incorporar nuevas páginas de contenido si se considera necesario para que los alumnos tengan una información más actual.
- **Diseñar la evaluación del curso.** Esta evaluación debe aportar una información completa del desarrollo del curso, del nivel de adquisición de competencias por los alumnos, así como de aquellos elementos del diseño o del desarrollo del curso que pueden ser mejorados. En definitiva se trata de obtener

información sobre la eficacia de la acción formativa. Para poderla realizar correctamente, previamente ha debido planificar y tomar decisiones sobre qué herramientas le serán útiles para obtener esta información, como realizarla y cuándo.

“Como todas las evaluaciones debe de alguna manera darnos el conocimiento de si el alumno ha adquirido los conocimientos y ha cumplido los objetivos que se pretendían al final del curso y a qué nivel. Información sobre los procesos que ha seguido el alumno de aprendizaje, de cómo ha ido construyendo el conocimiento, y también tener la información también de si estamos haciendo las cosas bien o no, el formador, el tutor o el que haya diseñado el curso, ¿no?”

- **Desarrollar la evaluación del curso**, de forma que conozca los procedimientos e instrumentos para evaluar la calidad de los diferentes componentes del curso: de los contenidos, actividades, los tutores, así como del aprendizaje de los alumnos.

“A través de las actividades es una forma bastante continua de seguir al alumno, ¿no?. A través de las actividades y no sé, con algún tipo de cuestionario que no sea demasiado exhaustivo, porque cuando oyés hablar de cuestionario como que te da un poco de, parece una especie de examen, ¿no?. Que sean preguntas abiertas, que puedas responder con sinceridad. Y luego también los foros, los chats, ahí también se ve si el alumno participa o no, por eso si vas a evaluar la participación, esa es la forma, no?”

“Al alumnado lo evaluaría a través de las actividades y tareas propuestas y en función del grado de participación en el curso y uso de las herramientas informáticas. Aunque el grado de participación sería una variable a tener en cuenta, no sería para mi primordial, ya que supuestamente son cursos dirigidos a personas que no disponen de demasiado tiempo, y el no participar demasiado, no demostraría que no se esfuerce en el seguimiento del curso. A través de ejercicios de autoevaluación los alumnos comprobarían el grado de comprensión de los contenidos. Serían pues agentes activos de su propio aprendizaje. Con lo cual esta

evaluación sería compartida. El programa lo evaluaría teniendo en cuenta la opinión de los alumnos con respecto al mismo, y al formador de igual forma.”

Competencias Tutoriales

Ya nos hemos referido a la competencia que debe poseer el teleformador para proporcionar asistencia técnica, resolver las dudas surgidas durante el curso respondiendo a los mensajes electrónicos de los alumnos, mensajes del foro así como atendiendo llamadas para resolver estas dudas en el menor tiempo posible. También incluye esta competencia la capacidad para seleccionar un sistema de tutorías adecuado en cuanto a tiempos, modos y herramientas de comunicación que optimicen el aprendizaje del alumno. Realizar tareas relacionadas con el apoyo y seguimiento de éste e impulsar su participación también se encuentran dentro de esta competencia. Para realizar todas estas tareas, el teleformador deberá poseer destrezas en el manejo de las herramientas comunicativas, tanto sincrónicas como asincrónicas. Las herramientas de comunicación sincrónicas nos permite una comunicación en tiempo real de manera simultánea (chat, videoconferencia), por el contrario las herramientas asincrónicas de comunicación son aquellas en las que no se comparte la misma estructura temporal (foro y el correo electrónico).

A. Orientar y asesorar a los alumnos a lo largo del proceso de formación. El teleformador debe resolver las dudas que surjan, ofrecer información que complete la formación del alumno, enviar consejos y sugerencias sobre determinados aspectos y advertir de las fechas de comienzo y clausura de temas y módulos así como de actividades y tareas.

- **Ayudar a los alumnos en los primeros momentos del curso** a familiarizarse con la plataforma, con los contenidos y con las herramientas de comunicación.
- **Conocer y familiarizarse con los alumnos, sus características y condiciones desde el comienzo del curso.** Los tutores deben

acceder a información acerca de las características de los alumnos que tutorizarán: características personales, laborales, así como cualquier otra información que pueda ser relevante. Para ello promoverá que los alumnos redacten su propia página personal, así como su presentación al grupo.

- **Resolver las dudas que se le presenten a los alumnos** a lo largo del curso. Es habitual que, durante el desarrollo del curso al alumno se le presenten dudas y problemas que no puede solucionar por él mismo. En este sentido se hace imprescindible que el tutor tenga una adecuada capacidad de respuesta para poder resolverlas.
- **Actuar como facilitador de la información**, posibilitando que el alumno acceda a recursos y páginas de interés. El teleformador puede sugerir la lectura de ciertos artículos así como la visita de aquellas páginas que completen de alguna manera su formación, pero también puede partir del propio alumno el interés por ampliar información sobre ciertos temas. El teleformador debe estar preparado para ofrecer una adecuada respuesta a estas necesidades y mostrar un conocimiento de todos aquellos recursos que pueden ser útiles a los alumnos en su aprendizaje.
- **Enviar consejos, sugerencias y aclarar dudas** sobre el contenido y metodología empleando para ello alguna de las herramientas de comunicación tales como el foro o el tablón de anuncios. El tutor puede sugerir la lectura de artículos novedosos, recomendar la lectura de algunos libros que aparezcan en el mercado, pero también puede enviar consejos sobre por ejemplo, cómo realizar una tarea. Errores de anteriores alumnos en una determinada actividad pueden servir como ayuda para que otros no incurran en el mismo, dudas que suelen aparecer al realizarlas, etc. Ser capaz de comunicarlo a los alumnos mediante alguna de las herramientas de comunicación va a suponer una ayuda para el alumno.
- **Informar del comienzo y finalización de cada módulo y tema** así como de fechas de entrega de trabajos y tareas. Una de las

principales características de un curso de teleformación es la autonomía del alumno en su proceso de aprendizaje, pero ésta queda delimitada por la propia planificación de la acción formativa; en este sentido existen fechas de obligado cumplimiento que el alumno debe respetar y en la que el tutor se encuentra obligado a informar.

- **Informar a los alumnos de las características del trabajo en grupo en e-Learning:** establecimiento de roles y funciones de los diferentes miembros del grupo.

B. Promover la participación de los alumnos en el curso. Un curso de teleformación necesita de la participación de alumnos y tutores. El contacto con los compañeros del curso, el conocimiento de las opiniones de los otros y la existencia de debates durante el desarrollo del curso dotan a éste de una riqueza inimaginable. Un curso de teleformación debe ofrecer a los alumnos opciones de interactividad en varios sentidos: con sus compañeros, con los formadores así como con los contenidos y actividades del curso.

El teleformador debe ser capaz de:

- **Introducir y moderar los debates en el foro** realizando sugerencias y comentarios que susciten la participación de los alumnos. Uno de los roles que el teleformador debe cumplir se refiere a la capacidad de dinamizar el propio curso. El foro es, en este sentido una herramienta muy útil al ser un espacio común en el que alumnos y tutores interactúan y mediante el cual es posible resolver dudas, realizar sugerencias o enviar simplemente comentarios. Pero la actividad del foro va a depender de la capacidad de los tutores para animar la participación de los alumnos.

“...y también pues él proponer debates y tal en los foros. Creo que ahí los tutores juegan un papel para dinamizar el curso importante, ¿Sabes?”.

- **Concertar y moderar sesiones de chat** en aquellos momentos que sea necesario para aclarar las dudas surgidas de manera general en el grupo enviando correos informativos en los que aparezcan los puntos que van a ser tratados en el mismo y en el que se invite a su participación. Incluye también la coordinación dando turnos de palabra a los participantes y moderando en cada caso. Es necesario que en una sesión de chat exista un coordinador que actúe como moderador y que sea capaz de reconducir el tema cuando éste se desvía.
- **Realizar unas conclusiones generales de las sesiones de chat y de los debates en los foros**, haciéndolas accesibles para que los alumnos dispongan de un pequeño resumen del mismo y también para que aquellos que no hayan podido participar dispongan de esta información.

C. Demostrar habilidades comunicativas utilizando las distintas herramientas de comunicación con el objetivo de fomentar la interacción entre el alumnado, proporcionando un feedback positivo, así como un seguimiento de la evolución de su aprendizaje.

“Yo creo que el tutor tiene que empujar, o sea, tomar la iniciativa intentando abrir mecha comunicativa, mediante foro, mediante un sondeo más o menos regular de cómo evoluciona el alumno a nivel digamos de mensajería, lo que son las herramientas que hoy por hoy se pueden utilizar, ¿no?”

- **Enviar a los alumnos mensajes de apoyo** que eviten una sensación de soledad y aislamiento (principales causas de abandono de un curso de teleformación) entre el alumnado. Debe ser capaz de motivar al alumnado y animarlo, ya que son muchas las ocasiones en las que éste puede sentirse desorientado. El

teleformador debe mostrar habilidad para mostrarse cercano al alumno haciendo uso de un lenguaje motivador. Conseguir que el alumno pueda comunicar sus dudas y temores aumenta la continuidad de éste en el curso y asegura la confianza en la acción formativa.

Pero también el tutor debe estar animando continuamente, no estar esperando que los alumnos te pregunten sino estar planteando también, pues al mejor un alumno le plantea una cosa, y el profesor ve que podría ser interesante que los demás sepan que le ha resuelto una duda a un alumno de determinada manera y compartir esa información- Porque a ti te da la sensación de que está vivo el curso, no te sientes tan solo.

- **Emplear todos aquellos medios a su alcance con el fin de interactuar con el alumno** (chat, correo electrónico, foro, videoconferencia, teléfono). Uno de los éxitos de la acción formativa radica en el nivel de interacción que el teleformador sea capaz de mantener con su alumnado, para ello debe saber manejar todas las herramientas existentes así como hacer una valoración de aquellas que mejor se adapten en cada momento. Si, por ejemplo obtenemos información de que el alumno no accede a la plataforma del curso, no podemos emplear ninguna herramienta de comunicación que contenga la plataforma ya que este mensaje no será leído por el alumno. En ese caso, puede ser más oportuno emplear el teléfono para ponernos en contacto con él e interesarnos por la evolución de su aprendizaje. El teleformador debe ser capaz de valorar el mejor canal de comunicación según cada momento y circunstancia.

En principio para el tema de tutorías lo mejor sería una herramienta como el chat, y ya lo típico de un correo electrónico o por teléfono, si no se puede por correo, quedar con la gente un día a una hora para presentar un tema o plantear una serie de cuestiones, resolver dudas, etc. Pero, también echaría mano del foro para aquellas personas que tienen mucha gente y

que no pueden participar en los chats y que no tienen posibilidad de hacerlo.

D. Seleccionar el sistema de tutorías más adecuado (individual / grupal). Debe ser capaz de planificar un adecuado sistema de tutorías. Éste puede variar desde tutorías individuales hasta grupales o mixtas (en las cuales se empleen ambos sistemas). Pero también podemos distinguir dos niveles más: tutorías online y tutorías presenciales. Los alumnos resuelven sus dudas de manera individual cuando se trata de dudas que les impide continuar de manera inmediata la marcha del curso. En estos casos suelen recurrir a aquella herramienta de comunicación que posibiliten un acceso más rápido y directo con el tutor del curso, como puede ser el correo electrónico. Pero también hay dudas sobre el funcionamiento del curso, entrega de tareas, etc., que pueden ser compartidas en el foro y que, en ocasiones puede ser muy útil que el teleformador proponga la realización de un chat en el que se resuelvan todas esas dudas de manera general. Además, pueden establecerse grupos de trabajo para la realización de determinadas tareas que necesiten también de tutorías grupales. En ocasiones, el sistema de tutorías también puede realizarse de manera presencial. La dificultad que presenta esta modalidad es la relativa a la distancia. Un curso de teleformación cuenta con un alumnado diverso que puede residir en zonas remotas, con lo cual esto complicaría la existencia de tutorías presenciales. En este sentido, la videoconferencia se nos presenta como un recurso muy valioso que puede dar respuesta a este tipo de dificultades.

Hombre, tiene que ser de los dos tipos: individuales y grupales. Las grupales utilizando los foros y los chat. Y las individuales utilizando los correos y los chat (bueno chat o Messenger que se utiliza en nuestro curso). Disponibilidad telefónica porque a veces nos cuesta trabajo escribir, disponibilidad para decir en un momento, llamo por teléfono porque tengo una duda.

“Hombre, la verdad es que aunque sean través de Internet, pero si ese alumno está interesado en ver al tutor, pues que lo pueda ver personalmente, porque muchas veces a

través de Internet, si te tiene que mandar cuatro mensajes para decirte una cosa, si ese alumno viene y habla contigo se lo muestras en el monitor en 5 minutos y se va a lo mejor mucho más convencido y con los conceptos muchos más claros.”

“¿El sistema de tutorías?. Yo lo que haría serían unas tutoría cerradas, cerradas pues me refiero a preguntas pues que el alumno puede colgar en lo que son las preguntas del tutor, que a lo mejor no sean pues de respuesta inmediata, que puede surgir un margen de... no sé, de un día en lo que es la contestación. Yo creo que esa tutoría, yo la veo bien. También yo pondría la tutoría diaria, diaria abierta. Es decir, a una determinada hora, por ejemplo de cinco a ocho. Todos los días para que el alumno todos los días pueda hacer una pregunta en ese momento porque tiene un problema de conexión, o porque no sabe como acceder a un enlace, o porque no puede ver la pantalla porque se ha perdido, o porque ha visto que una pregunta que tú le has planteado no la ven coherente, no la ve clara, o que incluso a lo mejor esa pregunta puede suponer que está mal, no?. Un poco para su... resolver las preguntas inmediatas, es decir, cuando el alumno está conectado en ese momento. Porque sino te la responden pues tienes que cerrar el curso, y esperar al día siguiente o hasta que te conteste, no?, en una de esas preguntas en otras tutorías que son a distancia, no? Yo pondría las dos. Tanto la directa, una hora u hora y media diaria, como la... las preguntas más, que no surgen, que no necesita para ninguna respuesta que la puede contestar el tutor para que el alumno tenga variedad, ¿no?”

- **Promover que los alumnos puedan resolver dudas planteadas por otros alumnos.** Una de las tareas más importantes y que garantiza el éxito de un curso de teleformación es la realización de tutorías. En un entorno de formación donde el alumno pasa a ser el protagonista de la acción formativa necesita del apoyo de un tutor que resuelva sus dudas y oriente su aprendizaje.
- **Coordinar el equipo de tutores en relación a comunicaciones y a la evaluación de alumnos.** Dado que en una acción de formación a través de Internet participan más de un tutor, resulta conveniente establecer la coordinación necesaria en cuanto a la participación en los espacios de comunicación así como en la evaluación de los alumnos.

- **Atender las sugerencias realizadas por los alumnos** en el curso y adaptarse a las necesidades que planteen estos. Para ello, el teleformador debe ofrecer una variedad de alternativas que respondan a las necesidades que plantea el alumnado, así mismo debe mostrarse flexible a la hora de plantear el sistema de tutorías. El teleformador puede establecer tutorías obligatorias cada cierto tiempo para valorar la marcha general del curso pero, en ocasiones los propios alumnos pueden ser los que propongan éstas sobre la base de sus necesidades. En este sentido es necesario mostrar flexibilidad e incluir estas nuevas tutorías para dar respuesta a las demandas planteadas por los alumnos.

“Habría tutorías presenciales (una al mes me parece genial) así como horarios de tutorías por chat, teléfono o presenciales individuales, todas previo cita, claro. También podrían realizarse tutorías en grupos así como facilitar que los grupos de trabajo puedan reunirse en algún lugar.”

E. Evaluar las tareas individuales y grupales de los alumnos a lo largo del curso. Junto a las funciones de moderación y dinamización, los tutores deben asumir la función de evaluar la calidad de las tareas realizadas por los alumnos. Estas tareas pueden ser realizadas individualmente o en grupo, y para su cumplimiento los alumnos tienen a su disposición a los tutores para resolver cuantas dudas se les presenten. Pero una vez concluidas y enviadas a su espacio correspondiente en la plataforma, los tutores deben proceder a la corrección de dichas tareas.

- **Evaluar las tareas de los alumnos con adecuación a los criterios establecidos.** Los tutores deben valorar las tareas de los alumnos tomando en consideración que debe de haber una coordinación de criterio entre los diferentes tutores del curso para evaluar la calidad de los trabajos realizados por los alumnos.

- **Evaluar las tareas de los alumnos asumiendo un enfoque formativo.** Evaluar no es calificar. Por ello, los tutores deben de explicar a los alumnos los elementos positivos y negativos de sus trabajos, planteando alternativas y sugerencias de mejora.

Competencias de Gestión

Las Competencias de Gestión se concretan en la necesidad de poseer conocimiento y habilidad para la coordinación de equipos de trabajo, establecimiento de prioridades, organización y funcionamiento de la estructura de recursos humanos en torno a una acción de teleformación. Las competencias de gestión resultan importantes en teleformación en la medida en que tanto los alumnos como muchos tutores pueden situarse en lugares distantes, lo que requiere una mayor capacidad de coordinación e integración de los equipos. Igualmente, la modalidad de teleformación requiere un conocimiento de las vías de difusión y marketing de las propuestas formativas que son algo diferentes a las tradicionales.

A. Capacidad de realizar tareas relacionadas con la planificación administrativa del curso:

- **Elaborar el programa** del curso en el cual aparezcan aspectos referidos al calendario del curso, recursos necesarios para acceder al mismo, requisitos de acceso al curso, así como los módulos formativos de los que consta.
- **Establecer el perfil de tutores y profesionales** necesarios para cada momento de la acción formativa (diseño, desarrollo y evaluación).
- **Poseer habilidades relacionadas con la búsqueda de recursos externos** que apoyen la acción formativa que se pretende llevar a cabo. Gestionar aquellos modos que posibiliten el retorno de la inversión en el curso.
- **Saber cómo difundir y publicitar** el curso a través de Internet.

- **Conocer las normas o estándares internacionales de certificación de enseñanza a distancia** para aplicarlos al curso.

En relación con las certificaciones y normas de calidad, los entrevistados hacen referencia a la necesidad de que existan determinadas certificaciones que aseguren que el curso cumple con unos estándares internacionales. En este sentido, sería tarea del teleformador conocer aquellas normas que avalen que el curso cumple con unas mínimas especificaciones de calidad.

Eso estaría muy relacionado con las certificaciones, tendría que existir una certificación homologada, asegurarse que esa entidad tiene..., lo que hablábamos antes, el tema de la buena elaboración de materiales, un prestigio o algo detrás que lo avale. No solo porque tenga a lo mejor una historia, una trayectoria sino alguien que te asegure que lo que da es una formación de calidad.

B. Capacidad de coordinar y gestionar recursos humanos:

- **Capacidad para seleccionar al equipo** de profesionales necesarios para desarrollar la acción formativa.
- **Establecer la forma de coordinación** más adecuada entre los tutores para atender el curso.
- **Determinar los criterios de selección así como el perfil del alumno** que mejor se adecue a la acción formativa.
- **Seleccionar al alumnado** del curso, así como conocer los medios para realizar dicha selección.

Pero bueno, hay que hacer una entrevista aunque fuera...bueno, yo no vería bien hacer una entrevista o pasar un cuestionario a distancia, veo mucho mejor lo que es el contacto físico por lo menos en una primera ocasión antes de iniciar el curso porque hay muchos aspectos que a través de la web o del correo electrónico no se valoran y creo que es importante también lo presencial a la hora de seleccionar al alumnado para un curso de teleformación.

Los entrevistados reconocen la necesidad de habilidades en cuanto a administración de un curso:

...según los recursos que la empresa te va a poner en manos, tienes que administrarlo de la mejor manera posible, pero tienes que tener claro, por ejemplo, imagínate que los alumnos están repartidos por toda la geografía andaluza y el perfil es de alumnos ya titulados y desempleados pues tú deberías conocer el perfil de ese alumno para conocer en qué medio de comunicación ese alumno lee o cómo llegas tú a ellos...debes tener una información muy precisa de cómo te comunicas con el alumno, cómo captas al alumno, qué perfil del alumno es más conveniente, en qué medios de comunicación puedes publicar el curso, donde vas a encontrar a los tutores, qué tutores te hacen falta, qué instituciones a nivel regional por ejemplo han puesto en marcha la teleformación para contactar con ellas para que se pida colaboración externa. Si en el curso participa el departamento de recursos humanos, por ejemplo poder decirle me hace falta ese perfil de tutor o este diseñador de web, localízamelo...

Vuelvo a pensar que es el gestor, el teleformador debe saber muy bien hacia qué alumnos, quienes serán los destinatarios últimos de ese curso que estás planteando, con lo cual todo lo que es a través de gestión cuanto más controle él mejor resultados tendrá después el curso ya sea en cuanto a publicidad, en cuanto a contratación de personal experto o ponerse en contacto con expertos en una determinada rama que puedan asesorarle sobre aspectos que no tiene por qué conocerlos...

En cuanto a la habilidad referida a establecer la mejor forma de coordinación entre tutores, los entrevistados han hecho referencia:

Bueno, en primer lugar creo que deben existir los teletutores de formación y una persona que se encargue de coordinar todo ese tipo de...todos esos teletutores. Partiendo de esa base, la persona que coordina a los tutores debe exigir a sus teletutores que, semanalmente por lo menos, al final de la semana hagan un seguimiento del curso.

A. Capacidad para presupuestar y valorar los gastos que suponen iniciar la acción formativa orientando sobre aquellos

modos de optimizar la inversión para obtener de ella la máxima rentabilidad. Deberá ser capaz de elaborar un presupuesto general del curso así como de la puesta en marcha de la acción formativa.

B. **Capacidad de realizar todas aquellas tareas administrativas y de seguimiento del curso necesarias para su desarrollo e implantación:**

- Crear las **claves de acceso** al curso de los alumnos.
- Expedir los correspondientes **certificados acreditativos** al término del curso.
- Llevar el **control de aquellas bajas** que existan entre el alumnado.
- Realizar el **seguimiento estadístico** del curso.
- Poner en marcha **sistemas de seguridad** que protejan el curso.
- **Revisar la protección de los documentos** empleados en el curso para evitar plagios.

En cuanto a gestión del curso debería abarcar un área informática, yo lo veo necesario. Cuando digo esto estoy hablando de contratación de personal, de todo lo que supone eso. Otra área que podría entrar es la administrativa, yo creo que ahí... que digamos lo que en una plataforma de teleformación se llama secretaría, tendría que haber gente dedicada en ese apartado, gente y recursos y luego la gestión interna. Yo creo que hay un aspecto administrativo importante ahí por ejemplo para el envío de diplomas...

Estudio de Competencias profesionales de cada uno de los perfiles profesionales

COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS	Experto en Contenido	Metodólogo	Diseñador de Medios	Diseñador Web	Administrador de Plataforma	Profesor-Tutor	Gestor	Coordinador Curso
Procesadores de texto.	X	X	X	X	X	X	X	X
Programas de gestión de base de datos.				X	X		X	
Programas para la creación de hojas de cálculo.					X		X	
Programas para la creación de presentaciones multimedia.			X	X				
Programas para diseñar páginas web.				X	X			
Programas de diseño gráfico.			X					
Programas de animaciones.			X					
Programas para la creación de audio.			X					
Programas para la creación de video.			X					
Programas para la creación de representaciones virtuales en 3D			X					
Programas para la realización de actividades, pruebas de autoevaluación y evaluación de los alumnos del curso.			X	X	X			
Programas para la creación de demostraciones o simulaciones de los contenidos prácticos.			X	X	X			
Manejar las herramientas de comunicación: Correo electrónico.	X	X	X	X	X	X	X	X
Manejar las herramientas de comunicación: Chat.		X				X	X	X
Manejar las herramientas de comunicación: el foro.		X				X	X	X
Manejar las herramientas de comunicación: videoconferencia		X				X		X
Utilizar con habilidad los diferentes programas informáticos que facilitan la navegación a través de Internet.	X	X	X	X	X	X		X

Manejar un programa FTP (File Transfer Protocol).			X	X	X			
Conocer las plataformas que con mayor frecuencia se vienen utilizando en teleformación.		X		X	X			
Ser capaz de seleccionar la plataforma que mejor se adapte al entorno formativo que pretende crear.		X		X	X			
Conocer los procedimientos para la gestión, inserción y actualización de contenidos en la plataforma					X			
Conocer los procedimientos de inserción de imágenes, animaciones en la plataforma					X			
Conocer los procedimientos para introducir evaluaciones en la plataforma					X			
Conocer los procedimientos para corregir tareas de los alumnos en la plataforma					X	X		
Conocer los procedimientos para gestionar como usuario las herramientas de comunicación de la plataforma: foros, chat y correo electrónico.		X			X	X		
Conocer los procedimientos para gestionar como administrador las herramientas de comunicación de la plataforma: foros, chat y correo electrónico.					X			
Conocer los procedimientos para diseñar el ambiente de aprendizaje en la plataforma					X			
Conocer los procedimientos para gestionar el avance de los alumnos a lo largo de los contenidos del curso					X			
Conocer los procedimientos para añadir y eliminar alumnos o cursos dentro de la plataforma					X			
Conocer los procedimientos para					X			

mantener y actualizar la plataforma								
Tener una actitud de búsqueda de actualización permanente en el dominio de las herramientas y plataformas de creación y aplicaciones de Internet	X	X	X	X	X	X		X

COMPETENCIAS DE DISEÑO	Experto en Contenido	Metodólogo	Diseñador de Medios	Diseñador Web	Administrador de Plataforma	Profesor-Tutor	Gestor	Coordinador Curso
Realizar un diagnóstico de necesidades de formación							X	X
Analizar el grado de teleformabilidad de la necesidad de formación	X	X			X		X	X
Coordinación para la organización y presentación de los contenidos.	X	X			X			X
Conocer los principios didácticos y teorías del aprendizaje adulto	X	X				X		X
Redactar los objetivos del curso de manera clara y realista	X	X						
Conocer y manejar las distintas formas de organizar los contenidos a través de e-Learning.	X	X		X				
Redactar los contenidos de forma que cumpla los criterios de usabilidad para la web	X	X	X	X				
Secuenciar los contenidos de manera que facilite su comprensión al alumno	X	X		X				
Búsqueda y selección de los medios y recursos interactivos más adecuados		X	X	X				
Ser capaz de diseñar actividades de trabajo en grupo a través de e-Learning		X				X		X
Planificación y seguimiento de actividades individuales.		X				X		X

Seleccionar la estructura formativa más adecuada para la organización del curso (semipresencial o a distancia).	X	X			X	X	X	X
Supervisar los materiales que serán empleados en el curso con objeto de que éstos se adapten a los contenidos y estén actualizados	X	X						
Introducir modificaciones en la programación del curso		X				X	X	X
Revisar las actualizaciones de los contenidos del curso		X			X	X		X
Diseñar la evaluación del curso.		X			X	X		X
Desarrollar la evaluación del curso		X				X		X

COMPETENCIAS TUTORIALES	Experto en Contenido	Metodólogo	Diseñador de Medios	Diseñador Web	Administrador de Plataforma	Profesor-Tutor	Gestor	Coordinador Curso
Ayudar a los alumnos en los primeros momentos del curso.						X		
Conocer y familiarizarse con los alumnos, sus características y condiciones desde el comienzo del curso						X		
Resolver las dudas que se le presenten a los alumnos						X		
Actuar como facilitador de información						X		
Enviar consejos, sugerencias y aclarar dudas						X		
Informar del comienzo y finalización de cada módulo y tema						X		
Informar a los alumnos de las características del trabajo en grupo en e-Learning						X		
Introducir y moderar los debates en el foro						X		
Concertar y moderar sesiones de chat.						X		
Realizar unas conclusiones generales de las sesiones de chat y de los debates en los foros						X		

Enviar a los alumnos mensajes de apoyo						X		
Emplear todos aquellos medios a su alcance con el fin de interactuar con el alumno						X		
Seleccionar el sistema de tutorías más adecuado (individual / grupal).						X		X
Promover que los alumnos puedan resolver dudas planteadas por otros alumnos.						X		
Coordinar el equipo de tutores en relación a comunicaciones y a la evaluación de alumnos						X		X
Atender las sugerencias realizadas por los alumnos						X		
Evaluuar las tareas de los alumnos con adecuación a los criterios establecidos.						X		
Evaluuar las tareas de los alumnos asumiendo un enfoque formativo.						X		

COMPETENCIAS DE GESTIÓN	Experto en Contenido	Metodólogo	Diseñador de Medios	Diseñador Web	Administrador de Plataforma	Profesor-Tutor	Gestor	Coordinador Curso
Elaborar el programa del curso.		X					X	X
Establecer el perfil de tutores y profesionales necesarios		X					X	X
Poser habilidades relacionadas con la búsqueda de recursos externos							X	
Saber cómo difundir y publicitar el curso.							X	
Conocer las normas o estándares internacionales de certificación de enseñanza a distancia para aplicarlos al curso.		X			X		X	X
Capacidad para seleccionar al equipo de profesionales necesarios para desarrollar la							X	X

acción formativa.								
Establecer la forma de coordinación más adecuada entre los tutores del curso.						X	X	X
Determinar los criterios de selección así como el perfil del alumno que mejor se adecue a la acción formativa.		X					X	X
Seleccionar al alumnado del curso, así como conocer los medios para realizar dicha selección.		X					X	X
Expedir los correspondientes certificados acreditativos al término del curso.							X	
Llevar el control de aquellas bajas que existan entre el alumnado.							X	
Realizar el seguimiento estadístico del curso.							X	
Poner en marcha sistemas de seguridad que protejan el curso.							X	
Revisar la protección de los documentos empleados en el curso para evitar plagios.							X	X