

Capítulo 2

# **Funciones, habilidades y competencias docentes**

# Contenido

1. Introducción
2. e-Learning y nuevos roles
3. Plan de Acción Tutorial
4. Resumen

## 1. Introducción

Ante los cambios sociales, el desarrollo tecnológico, la globalización de la información en la sociedad del conocimiento, y la consiguiente influencia de estos factores en el sector educativo; la **formación del personal docente** para el desempeño de los nuevos roles que se les exige es un tema que abarca, en la actualidad, una gran atención.

Desde el ámbito formativo es necesario preparar a las personas para hacer frente a los avances y cambios que tienen lugar cada día a un ritmo vertiginoso, preparándoles para el aprendizaje, la resolución de problemas y para enfrentarse a las nuevas situaciones que se les presentan.

Y estos son los **nuevos retos** que debe afrontar el personal docente, enseñando al alumnado a aprender, para lo cual deben desarrollar primero en sí mismos, y después en el alumnado, una serie de habilidades, actitudes y competencias.

Este último término, competencias, aunque existente desde hace mucho tiempo, está adquiriendo ahora una mayor relevancia, y se está abordando desde diferentes perspectivas y dimensiones.

En la formación e-Learning, un aspecto que forma parte de estas dimensiones y es esencial para las nuevas funciones del personal docente, son las **competencias tecnológicas**, que junto con las competencias culturales (dominio de la materia), competencias pedagógicas (aspectos didácticos) y competencias personales (características personales), constituyen las cuatro dimensiones principales para el ejercicio de la docencia.

## 2. e-Learning y nuevos roles

El proceso de diseño, implantación y evaluación de un curso e-Learning requiere la colaboración de **diferentes perfiles profesionales**, que necesitan unas competencias y habilidades distintas a las utilizadas en la enseñanza tradicional para cumplir sus funciones.

Por eso, con el auge de la formación e-Learning, son muchos los profesionales de la formación que han tenido que reciclarse para adaptarse a esta modalidad.

Según el “Estudio sobre competencias profesionales para e-Learning”, del Grupo de investigación IDEA (2013), dentro del **equipo de trabajo** se identifican los siguientes perfiles (aunque una misma persona puede representar varios de ellos):

- **Experto en contenido.**
- **Experto en Metodología.**
- **Diseñador multimedia.**
- **Diseñador web.**
- **Administrador de plataforma.**
- **Tutor.**
- **Coordinador.**
- **Gestor.**

Todos ellos han tenido que formarse y prepararse para los cambios acontecidos, junto al **alumnado**, que también ha visto modificado el papel a desempeñar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### 2.1. Perfil del alumnado

En la formación e-Learning, generalmente los destinatarios de la acción formativa son personas adultas procedentes de diferentes contextos: empresarial, desempleados, universitarios, etc., que tienen claro el objetivo que pretenden conseguir.

Por este motivo **el alumnado pasa de ser un sujeto pasivo a ser el protagonista de la acción formativa**, eligiendo el camino a seguir según sus intereses y necesidades. Se convierte en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Pero esto no es una tarea fácil, para poder dirigir correctamente las acciones y decisiones tomadas a la consecución de los objetivos planteados, los destinatarios tienen que poseer o desarrollar una serie de **capacidades** como:

- Autonomía.
- Motivación.
- Planificación.
- Organización.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Autoevaluación.
- Destrezas informáticas.
- Discriminación y selección de la información.
- Reflexión, razonamiento crítico y exposición de argumentos.



*En la formación e-Learning, el alumnado es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, participando activamente y tomando sus propias decisiones.*



### Nota

---

Dado que las características y competencias del alumnado han cambiado, también lo harán las funciones del docente, que debe adaptarse y dar respuesta a las nuevas necesidades que le plantean.

---

## 2.2. Perfil del tutor/a

Tradicionalmente, **el docente era el sujeto en torno al cual giraba el proceso formativo**. Era quien proporcionaba la información al alumnado en su papel de experto en la materia y transmisor de la misma, quien decidía qué información debían recibir, cuándo y cómo, quedando el alumnado relegado a un “papel secundario”, como simple receptor de la información.

Con la evolución de los modelos pedagógicos, y dependiendo de los métodos utilizados por cada docente en sus clases, en muchos casos el alumnado comenzó a adquirir más protagonismo y posibilidad de participar e interactuar en el aula.

Pero aún así, el docente sigue siendo “el experto”, el que sabe de lo que habla y va a enseñar al alumnado a comprenderlo.



*Durante mucho tiempo ha predominado la función del docente como experto en contenido.*

Sin duda, un papel muy importante, ya que sin esta **fuentes de conocimiento experto**, ¿qué iban a aprender en clase?

Con la irrupción de las tecnologías, la información comienza a multiplicarse y diversificarse, pudiendo cualquier persona acceder a gran cantidad y diver-

sidad de fuentes de información sin moverse de casa... ¿en qué lugar queda ahora el docente?

El profesorado, lejos de quedar desplazado por esas fuentes y esa cantidad de información, **es ahora más necesario que nunca**, especialmente en la formación e-Learning, donde la información es aun más accesible, estando tan solo “a un clic de ratón”, y el alumnado puede verse atrapado en una gran red de información sin saber hacia dónde dirigirse.



### **Importante**

---

Ahora, en el papel del docente deja de predominar su faceta de experto en contenidos o transmisor de información, para adquirir mayor relevancia la de experto en metodología y guía del alumnado.

---



### **Actividades**

---

1. Piense en la formación que ha recibido a lo largo de su vida, desde el comienzo de la etapa escolar, y el papel que el profesorado ha desempeñado durante la misma. Elabore un listado sobre las capacidades y funciones que han desempeñado en el ejercicio de su profesión. ¿Ha notado una evolución en las mismas a lo largo de los años y las diferentes acciones formativas en las que ha participado?
- 

## **Competencias tutoriales en la formación e-Learning**

Los cambios que el e-Learning ha originado en el proceso de enseñanza-aprendizaje afectan a multitud de variables; se han visto modificadas las características de los destinatarios, el rol del alumnado, los métodos, los medios, los recursos, etc., y todo esto influye en el desempeño laboral del profesorado.

Ante esta nueva situación, el personal docente necesita poseer una serie de **competencias, capacidades y características**, que les posibilite el desarrollo de sus funciones.



### Definición

---

#### **Competencias tutoriales**

Son el conjunto de las diferentes capacidades, entendidas estas de forma integral a nivel del “saber”, “saber hacer” y “saber ser”, que posee una persona para el desempeño de la acción tutorial.

---

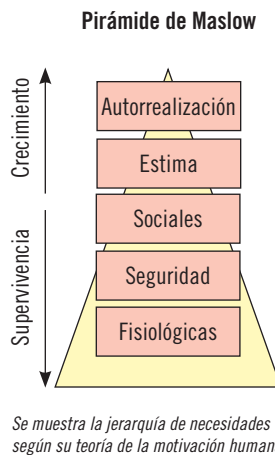
Están integradas por las siguientes capacidades:

- **Comunicación:** el docente debe mostrar habilidades comunicativas, aprovechando las diferentes herramientas de comunicación disponibles, con el objetivo de crear un entorno interactivo y participativo, en el que el alumnado se sienta cómodo y seguro.



*El personal docente debe establecer un sistema de comunicación multidireccional y proporcionar al alumnado retroalimentación positiva.*

- **Dinamización:** el docente debe ser capaz de dinamizar la acción formativa, haciendo que el curso que se esté desarrollando esté en constante movimiento, con un alumnado muy activo.
- **Motivación y autonomía:** es importante que el alumnado esté motivado y cuente con la autonomía necesaria para conseguir superar con éxito la acción formativa. Pero esta tarea no concierne solo al alumnado, el docente debe detectar los factores que inciden en el interés de los participantes, y fomentar esas capacidades en el grupo, tanto de forma individual como colectiva.



**Definición. La motivación:** es el interés de una persona por conseguir un objetivo marcado, los estímulos o razones que le animan a realizar determinadas acciones para llegar a conseguirlo. En ella intervienen tanto factores intrínsecos como extrínsecos.

- **Disponibilidad:** un factor importante en un curso e-Learning es el tiempo. El docente debe tener una disponibilidad horaria que le permita atender al alumnado dentro de los límites máximos establecidos, es decir, debe dar retroalimentación o feedback en un tiempo no superior a 24 horas desde que el alumno o alumna le plantea la consulta.
- **Adaptación a la diversidad** de participantes de una acción formativa. Es importante considerar los diferentes estilos de aprendizaje y características propias, y adaptar el material, dinámicas, etc., a los mismos.

- **Colaboración:** en los cursos e-Learning la colaboración es un factor clave, tanto para la construcción conjunta del conocimiento como para el fomento de la interacción e incremento de la motivación de los participantes.

El tutor o tutora debe desarrollar los valores del trabajo en equipo y colaborativo entre el alumnado a través de las acciones y tareas planteadas.



*La colaboración y el trabajo en equipo enriquecen el proceso formativo, facilitando el logro de las metas propuestas.*

- **Toma de decisiones y consenso:** el tutor o tutora debe aprovechar cualquier observación por parte del alumnado o cualquier necesidad detectada, para reorientar la acción formativa si es necesario, dando soluciones y llegando a acuerdos con los participantes sobre tareas a realizar, tiempos de entrega, etc.
- **Transmisión de valores:** el docente debe transmitir al alumnado los valores derivados del uso de internet, como pueden ser aspectos morales o éticos, seguridad en la red, privacidad, derechos de autor, etc.
- **Facilitación de la información:** el tutor o tutora ya no debe simplemente transmitir al alumnado la información, si no enseñarles a “moverse” por la gran cantidad de fuentes que tienen disponibles, ayudándoles a ser críticos e identificar cuáles de ellas pueden ser fiables, útiles y adecuadas para los fines perseguidos. Del mismo modo, debe ser en sí

mismo una fuente de información y recursos, que facilite al alumnado en todo momento los que este necesita o requiere, y resuelva las dudas planteadas.

- **Habilidad técnica:** el docente debe tener destrezas informáticas, tanto para el manejo de la plataforma y demás herramientas utilizadas en el desarrollo de la acción formativa, como para la resolución de problemas técnicos planteados por el alumnado.
- **Evaluación y seguimiento:** el docente debe estar atento de forma permanente al seguimiento y evaluación del alumnado, así como del proceso formativo. Debe estar pendiente en todo momento del avance del grupo, identificando a aquellos participantes que puedan estar en riesgo de abandono, para poner en práctica las acciones necesarias para “su rescate”.



### Ejemplo

---

En la primera semana de curso el tutor o tutora debe estar pendiente del acceso de los participantes.

Si hay alguien que no accediera al mismo debe ponerse en contacto con esa persona, por cualquiera de los medios disponibles, para enterarse de cuál es el motivo por el que no ha accedido y ayudarle en caso de que sea por problemas técnicos o falta de conocimiento sobre el proceso, o instarle a hacerlo, en caso de que haya sido por otros motivos, como la falta de tiempo.



### Actividades

---

2. Analice los factores, tanto internos como externos, que le hacen estar motivado en la realización de un curso e-Learning. Además de los factores personales internos, ¿cómo debe ser el curso para ayudarle a incrementar su interés o motivación por el mismo?
  3. Si se siente o se ha sentido alguna vez desmotivado ante una acción formativa, observe la pirámide de Maslow y analice cuáles son los factores que ha descuidado.
-

### 3. Plan de Acción Tutorial

El Plan de Acción Tutorial o PAT es un **instrumento que sirve de orientación al docente**, en el que se establecen las líneas de actuación y pautas para la gestión y planificación de la tutoría, especificándose todas las acciones y procesos que han de llevarse a cabo durante el desarrollo de la acción formativa.



#### Consejo

---

Un Plan de Acción Tutorial no debe ser un documento definitivo, debe ser constantemente analizado, permitiendo realizar mejoras y adaptaciones continuas.

---

Para que un **Plan de Acción Tutorial sea eficaz**, debe:

- Establecer unos objetivos claros y realistas, que sean aceptados por todos los agentes implicados en la acción formativa.
- Estar elaborado de forma conjunta y consensuado por todo el equipo docente.
- Desarrollarse a medio-largo plazo, de modo que se aplique a todo el proceso, no solo en momentos o acciones puntuales.
- Estar contextualizado y adaptado a las características de la modalidad formativa, la acción formativa concreta y los participantes de la misma.
- Fundamentarse en unas bases teóricas consolidadas, que garanticen su validez y buen funcionamiento.
- Contemplar todas las actuaciones a llevar a cabo con el alumnado.
- Ser un documento abierto y flexible, sujeto a posibles cambios que se puedan ir produciendo o necesidades que se detecten.

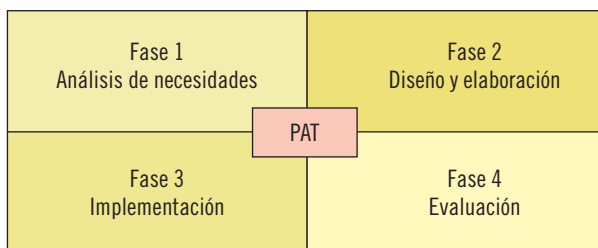


*Para que se dé un trabajo colaborativo por parte del profesorado de forma eficiente, el grupo debe pasar por diferentes etapas.*

### 3.1. Fases de elaboración del Plan de Acción Tutorial

En la elaboración del Plan de Acción Tutorial (PAT), se distingue una serie de fases:

**La evaluación debe ser constante y simultánea a las otras fases, permitiendo así que se desarrolle un proceso abierto y susceptible de modificaciones.**



A continuación, se analizarán las tareas que se llevan a cabo en cada una de estas fases.

### Fase 1. Análisis de necesidades

En esta primera fase hay que **analizar las necesidades existentes y condiciones de partida** para poder adaptar el proceso a las mismas. Las acciones a llevar a cabo serán las siguientes:

- Recogida de información sobre las características de los participantes y de la acción formativa.
- Análisis de la información recopilada.
- Contrastación de la realidad con los objetivos iniciales planteados.
- Establecimiento y priorización de necesidades.

### Fase 2. Diseño y elaboración del plan de acción

La siguiente fase consiste en la **elaboración del plan de acción en sí**, dejándolo preparado para su implantación. Durante la misma se llevan a cabo las siguientes tareas:

- Definición de objetivos, acciones a llevar a cabo, metodologías y criterios de evaluación.
- Asignación de tiempos y recursos a utilizar.
- Puesta en común del plan de acción, y consenso para su aprobación.



#### Nota

---

La planificación permite dar coherencia al proceso formativo, conectar la teoría con la práctica, y no desviarse de los objetivos perseguidos.

---

### Fase 3. Implementación del plan de acción

Durante esta fase **se lleva a cabo el plan establecido**, del siguiente modo:

- Desarrollo de las diferentes acciones y propuestas, siguiendo las pautas establecidas.
- Revisión y análisis de la puesta en marcha.
- Realización de modificaciones y adaptaciones ante las nuevas necesidades detectadas, en consenso con el alumnado.



## Actividades

---

4. El alumnado, como protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje, debe participar en la implementación del plan de acción de forma activa, para lo cual es importante el consenso en el proceso de toma de decisiones. ¿De qué formas concretas cree que los participantes pueden realizar sus aportaciones al proceso? ¿Cómo participarán en la toma de decisiones?
- 

### Fase 4. Evaluación

En el Plan de Acción Tutorial deben quedar reflejados todos los **aspectos y criterios de evaluación** que servirán al personal docente para realizar una evaluación continua del alumnado y el proceso formativo.

Además, tras finalizar la acción formativa, es necesario realizar una **evaluación de calidad del proceso**, que permita conocer cómo se ha desarrollado el plan de acción, satisfacción de los agentes implicados, registro de incidencias, etc., con el fin de establecer posibles mejoras.

Para ello, se realizarán:

- Cuestionarios de evaluación de calidad, por parte del alumnado.
- Informes de la acción formativa por parte del tutor o tutora.



*En los cuestionarios de satisfacción del alumnado son varios los factores a evaluar: organización de la acción formativa, contenidos y metodología, duración y horarios, funciones docentes, recursos, etc.*



## Actividades

---

5. Junto con el equipo de docentes del centro en el cual trabaja, tiene que redactar un Plan de Acción Tutorial. Conociendo las características que debe tener para que sea eficaz y las fases de su desarrollo, ¿qué apartados incluiría en el índice del mismo?
- 

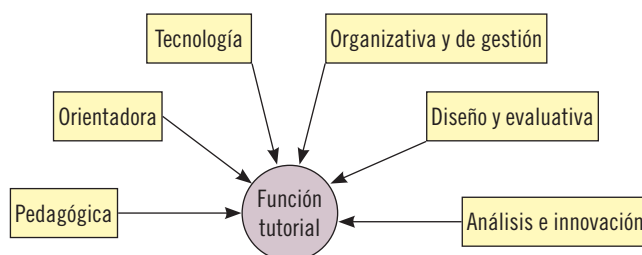
### 3.2. Funciones docentes

El docente de un curso e-Learning desempeña un papel fundamental durante el desarrollo del mismo, debe ser un referente para el alumnado en todos los sentidos. Hay que tener en cuenta que es su principal contacto y apoyo durante el proceso, el que les hace sentir la seguridad de que tras los medios tecnológicos y digitales, hay un proceso pedagógico bien organizado y planificado, y les proporciona seguridad ante la soledad e inquietudes que puedan sentir.

Por ello, todo **el proceso de tutorización debe estar bien diseñado y planificado mediante el Plan de Acción Tutorial**, y para llevarlo a cabo, el personal docente debe desempeñar una serie de funciones específicas.

El tutor o tutora debe poseer todas las competencias necesarias para dirigir la acción formativa en un entorno virtual, comprendiendo y controlando todos los factores que influyen en el mismo, incluido el tecnológico. Así, sus funciones en este tipo de entornos van más allá de las tradicionales.

Son varios los autores que han analizado las **funciones que desempeña el personal docente** en un curso e-Learning. Sintetizando, estas funciones son las siguientes:



### Nota

Aunque algunas de las funciones tutoriales que hay que desempeñar en un curso e-Learning son similares a las funciones tradicionales, estas se han visto en parte modificadas y ampliadas al incorporarse nuevas funciones docentes, como la tecnológica.

### Función Pedagógica

Aunque las funciones del tutor o tutora se han diversificado, la función pedagógica y académica, relacionada con el **ámbito cognoscitivo**, debe estar presente en cualquier tipo de acción formativa.

El personal docente debe estar capacitado para facilitar el aprendizaje a sus alumnos/as, tanto como experto en el contenido tratado como en metodologías.

Sin embargo, al tratarse de modalidad e-Learning debe llevar a cabo unas tareas específicas.



### Importante

---

La tutora o tutor debe ayudar al alumnado a adquirir autonomía para el proceso de autoaprendizaje, no simplemente transmitiéndoles información.

---

¿Qué **tareas concretas** desempeña el personal docente al realizar esta función?

- Da información acerca de los objetivos y contenidos del curso, ampliando y ayudando a su comprensión por parte del alumnado.
- Intenta anticiparse a las dificultades que puedan surgir para prevenirlas, o en su caso, responde y da retroalimentación ante las dudas y consultas del alumnado dentro de los límites de tiempo establecidos (24 horas).
- Contextualiza los objetivos y contenidos del curso, integrándolos en el conjunto e interrelacionando unos contenidos con otros, así como con los intereses de los participantes, dotándolos de significado y mostrando su utilidad.
- Pone a disposición del alumnado los recursos necesarios para complementar y reforzar el contenido, o ampliarlo, facilitando la integración y uso de los mismos.
- Sigue la planificación y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, dando alternativas posibles para alcanzar los objetivos propuestos, asegurándose de que el alumnado los alcanza, o realizando adaptaciones en caso de detectarse la necesidad.
- Propone metodologías de estudio al alumnado, consensuando secuenciación de contenido, tiempos, etc.
- Conecta el aprendizaje con la realidad profesional, mediante la proposición de actividades prácticas.

- Modera la participación del alumnado en los espacios de comunicación, dirigiendo y sintetizando sus aportaciones.



*El docente no debe ser únicamente el experto en la materia, sino actuar como facilitador del aprendizaje, procurando que el alumnado desarrolle la autonomía suficiente para ser agentes protagonistas y activos de su proceso de enseñanza-aprendizaje.*



## Actividades

---

6. En un curso para una administración pública de “Atención al público”, en el que hay que debatir en el foro sobre diferentes problemas planteados, y finalmente, entregar una actividad individual sobre la resolución de los mismos, una alumna no realiza aportación alguna al debate, y al entregar la actividad, simplemente copia y pega lo que otros compañeros/as han escrito en el foro. Como tutor/a, desempeñando la función pedagógica, ¿Qué acciones personalizadas puedes llevar a cabo con ella para orientarle y ayudarle en el desarrollo del curso?

---

## Función Orientadora

En la formación e-Learning el aspecto social es muy importante, ya que el alumnado puede sentir que hay poca comunicación o contacto, haciendo

parecer el proceso como algo despersonalizado y ajeno a sí mismo, un proceso del que no forman parte.

Es por ello, que el tutor o tutora desde su función orientadora y social debe conseguir todo lo contrario, **guiar y orientar al alumnado de forma personalizada**, haciéndoles sentir que son agentes importantes en el proceso, que perciban la cercanía (a pesar de la distancia) y el factor humano que entra en juego.



*La labor de orientación debe estar plenamente integrada en cualquier proceso educativo, ayudando al alumnado a no desanimarse y continuar por el camino adecuado hacia la consecución de sus objetivos.*



### Sabía que...

---

Hay entidades en las que la función académica/pedagógica y de orientación/social la realizan la misma persona, y otras en las que por un lado, está la figura del “dinamizador”, encargado de la orientación, motivación, socialización en el entorno virtual, etc., y por otra está la figura del “profesor”, que es el experto en la materia tratada.

---

Las **tareas que realiza el personal docente** al desempeñar esta función son las siguientes:

- Facilitar al alumnado el acceso y adaptación al entorno e-Learning, proporcionándoles información sobre los métodos y características.
- Propiciar un ambiente de trabajo colaborativo y orientado hacia un aprendizaje conectado con la realidad profesional, con el que los participantes se sientan cómodos y comprometidos.
- Impedir el aislamiento, estableciendo diferentes canales de comunicación con el alumnado, entre los propios participantes y con la entidad o centro educativo, así como fomentando el trabajo colaborativo.
- Fomentar la comunicación, dinamizando foros y estableciendo una relación personal con cada uno de los participantes.
- Motivar a los participantes, y hacerles sentir seguridad e interés ante las diferentes situaciones, dificultades o pruebas evaluativas que puedan presentarse.
- Mantener informados a los participantes en todo momento: dando la bienvenida al curso, informándoles de su progreso, de las fechas clave como la entrega de actividades, pruebas de evaluación, etc.
- Dar pautas y aclaraciones tanto de modo colectivo como individual sobre las tareas a realizar, ayudando al alumnado a tener una visión clara de los objetivos a alcanzar.
- Mantener un ritmo adecuado durante el desarrollo del curso, mediante el apoyo y orientación personal de cada uno de los participantes.
- Personalizar en la medida de lo posible el sistema establecido, adaptando recursos, tareas, métodos, etc.



### **Nota**

---

En caso de existir dos personas diferentes para el desempeño de la función de orientación y la académica, es importante el trabajo conjunto de las mismas, ya que la labor de orientación implica también el análisis del trabajo realizado por el alumnado (para poder reconducirlo o aconsejarle con el fin de conseguir mejoras), y por tanto, la necesidad de conocimiento en la materia para llevar a cabo esta labor.

---



## Actividades

---

7. En un curso en modalidad e-Learning, dos de los participantes actúan de forma muy individualizada, y ni siquiera responden a los debates planteados en los foros. Como tutor/a, desempeñando la función orientadora y motivadora, ¿qué acciones personalizadas puede llevar a cabo con estas personas para lograr que se integren y participen en el curso?
- 

## Función Tecnológica

La función tecnológica o técnica hace referencia a toda tarea del tutor o tutora que esté relacionada con la tecnología.



## Ejemplo

---

Una alumna con pocas destrezas digitales que realiza por primera vez un curso e-Learning y no utiliza el correo electrónico (un familiar le hizo una vez uno... pero no recuerda ni cómo entrar), debe recibir apoyo técnico por parte del docente o personal de apoyo técnico para comenzar a usarlo como herramienta de comunicación en el curso (ponerse en contacto con el personal docente, compañeros/as, consultar dudas, recibir información de interés para el desarrollo del curso).

---

Esta función puede realizarla el **equipo de apoyo técnico** de la entidad, en caso de que este exista.

De no ser así, será tarea del docente asesorar al alumnado en materia tecnológica y resolver las incidencias que se presenten a lo largo del curso.

Para ello, el docente debe contar con una serie de competencias técnicas que le permitan desarrollar esta función.



*Además de poseer unas competencias digitales básicas, el docente debe transmitir las al alumnado.*



## Recuerde

---

El docente debe poseer conocimientos y manejo básicos sobre el ordenador y sus componentes, la instalación y configuración de *software*, el uso de internet, plataformas de formación, redes sociales, sistemas de comunicación online, herramientas de la web 2.0.

En definitiva, debe poseer unas competencias digitales básicas que permitan el desarrollo del curso sin incidentes, y la solución de los mismos, en caso de presentarse.

---

El personal docente debe poner en práctica esas competencias mediante la realización de las siguientes **tareas**:

- Comprobar que el alumnado posee las competencias básicas para desenvolverse en el entorno virtual durante el desarrollo del curso.
- Asegurarse de que todos los elementos informáticos, *software*, etc., funcionan correctamente.

- Confirmar que todos los participantes pueden acceder de manera correcta al *software* y herramientas utilizadas para el desarrollo del curso y saben cómo utilizarlas (plataforma, herramientas para videoconferencias, etc.).
- Añadir nuevos materiales y recursos al aula virtual donde se esté desarrollando la acción formativa.
- Solucionar las incidencias técnicas que se produzcan y aclarar las dudas en este sentido que manifieste el alumnado.
- Dar pautas y recomendaciones al alumnado sobre el manejo de las diferentes herramientas informáticas, tanto a nivel técnico como sobre el modo de usarlas, de forma responsable, crítica y segura.



### Actividades

---

8. Un alumno que, por su profesión, está continuamente viajando (con el empleo del tiempo que ello conlleva), está realizando un curso en modalidad e-Learning. Posee dispositivos móviles desde los que acceder al curso, y destrezas informáticas suficientes para hacerlo. Como tutor/a, desempeñando la función tecnológica, ¿qué acciones personalizadas puede llevar a cabo con este alumno para orientarle y ayudarle en el desarrollo del curso?



### Aplicación práctica

---

**Un alumno que no tiene destreza suficiente en el uso del ordenador o internet va a acceder a la plataforma para realizar el curso al que se ha inscrito.**

**Enciende el ordenador, abre el navegador, introduce los datos de acceso que le han sido facilitados, pero no ve nada... ¿Y ahora qué? ¿Por qué no funciona? ¿Por qué no puede entrar al curso?**

**El alumno le llama por teléfono para consultarle sobre sus problemas de acceso. Siendo su tutor/a, ¿qué funciones docentes debería desempeñar? ¿De qué forma concreta actuaría en este caso?**

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

### **SOLUCIÓN (Posible solución)**

Las funciones del docente en este caso serían:

- Orientadora, guiando al alumno para que pueda acceder al curso sin problemas.
- Conocimiento técnico, resolviéndole al alumno las dudas técnicas que tenga sobre el acceso al curso.
- Motivadora, haciendo que el alumno no desista de la acción formativa ni se vea superado por los aspectos técnicos.

Para ello, los pasos a dar serán los siguientes:

1. Establecer la comunicación telefónica con el alumno en el momento en el que este se encuentre sentado delante del ordenador.
2. En primer lugar, se comprobará que los datos de acceso que está introduciendo están correctamente registrados en la plataforma.
3. Si los datos son correctos, se irán realizando los pasos para acceder al curso con él, al mismo tiempo, para comprobar que lo está haciendo de forma adecuada.
4. Si los pasos dados también son correctos, se irá analizando la configuración del *software* y el navegador con el alumno, así como algún programa o barra de herramientas (*Toolbars*) que tenga instalada y pueda estar impidiendo el acceso al curso.
5. Una vez que se den al alumno todas las instrucciones de configuración, paso a paso, los problemas de acceso quedarán solucionados.
6. Superada esta barrera, una vez que el alumno consigue acceder, se le hará saber que la figura del tutor es importante, que va a estar ahí en todo momento, y si vuelve a tener algún otro inconveniente, podrán comunicarse mediante las diferentes herramientas disponibles para solventar cualquier problema técnico, sin que el desarrollo de la acción formativa se vea afectado por ello.
7. Finalmente, hay que hacer un seguimiento del alumno, comprobando de forma periódica que los aspectos técnicos no suponen un problema para la realización del mismo.

---

### **Función Organizativa y de gestión**

La organización de cualquier acción formativa debe estar previamente planificada, siendo el tutor o tutora de la misma quien se encargue de seguir esa planificación.

De este modo llevará a cabo el programa según lo previsto, siguiendo las pautas para su desarrollo y los tiempos establecidos.

Las **tareas que el personal docente llevará a cabo** para el cumplimiento de esta función serán las siguientes:

- Llevar a la práctica todas las acciones programadas, ya sea de forma individual o junto al equipo docente.
- Coordinar la acción formativa, de forma que todos los elementos de la misma estén integrados en el conjunto, y dotados de significado y coherencia.
- Organizar grupos de trabajo colaborativo, asignándoles tareas y haciendo seguimiento de los mismos.
- Establecer y cumplir el calendario del curso.
- Organizar las sesiones de tutorías, chats, videoconferencias y cualquier otro proceso de interacción que se lleve a cabo.
- Recoger la información relativa al seguimiento y progreso del alumnado, estableciendo estrategias a aplicar en caso de que haya riesgo de abandono por parte de alguno de los participantes.
- Estar en contacto con el resto del equipo, así como con el alumnado, informando en todo momento de la situación, cambios, novedades, etc., a todas las partes implicadas.
- Redactar informes sobre la acción formativa llevada a cabo.



*En una acción formativa todos los aspectos deben estar bien organizados, de forma que sean coherentes y encajen en el conjunto de la acción en sí.*

## **Función de Diseño y Evaluación**

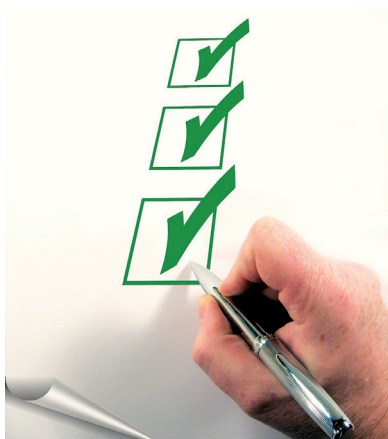
El personal docente debe conocer bien a los destinatarios de la acción formativa, habiendo analizado previamente sus características, intereses y necesidades.

De este modo, podrán **adaptar los materiales, herramientas y métodos utilizados** al conjunto del alumnado, o de forma individualizada.

Para ello, tendrán que poner en juego unas competencias básicas de diseño y evaluación, que les permitirán llevar a cabo las siguientes **tareas**:

- Crear, modificar y adaptar el contenido que se presenta a los participantes, de acuerdo a las características de los mismos, así como a las características propias de la modalidad formativa en la que se presentan.
- Diseñar los recursos necesarios, que posibiliten el desarrollo de una acción formativa más completa, significativa y conectada con la realidad (vídeos, infografías, imágenes, mapas conceptuales, etc.).
- Diseñar actividades prácticas, que conecten la formación con la realidad profesional del alumnado, y orientadas al cumplimiento de los objetivos y resultados previstos.
- Valorar las actividades realizadas, tanto a nivel de grupo como de forma personalizada, dando orientaciones, opiniones, y recomendaciones al alumnado.
- Realizar el seguimiento individualizado de cada participante, para evaluar su progreso y ponerse en contacto con cada uno de ellos personalmente (ya sea mediante correo electrónico o teléfono), para reconducir sus acciones si es necesario o felicitarles y animarles a que continúen procediendo del mismo modo.
- Diseñar pruebas de evaluación eficaces, para lo que deben tener:
  - **Fiabilidad:** se da cuando el resultado de las mismas es constante. Por ejemplo, si un alumno realiza una prueba de evaluación, esta debe estar diseñada de tal modo que los resultados obtenidos por el mismo sean iguales si realiza el examen hoy o si lo vuelve a realizar mañana, e independientemente de la persona que realice la corrección.

- **Validez:** se da cuando una prueba mide exactamente lo que pretende medir, por eso es importante tener claros los criterios y los objetivos a conseguir.
  - **Interactividad:** en la formación e-Learning una de las características que se fomentan es la interactividad, por lo que las pruebas de evaluación deben ofrecer retroalimentación al alumnado, sobre el estado del proceso o la explicación de los fallos cometidos. En muchos casos estas pruebas permiten la autocomprobación, sin tener que esperar a una corrección por parte del personal docente.
- Llevar a cabo un proceso de evaluación integral, es decir, que además de valorar los resultados, evalúe otros aspectos del proceso como son los materiales, recursos, programa formativo, labor docente, etc.



*El proceso de evaluación debe ser continuo (antes, durante y después) e integral, no una simple calificación de resultados.*



### Actividades

---

9. Una de las tareas del personal docente dentro de su función de Diseño y Evaluación es la de diseñar actividades prácticas, ¿qué características, estructura y elementos cree que deben tener las mismas para ser realmente útiles en el proceso formativo del alumnado?
-

## Función de Análisis e Innovación

El personal docente debe analizar todas las variables de la acción formativa llevada a cabo, para poder **reflexionar sobre la práctica** e introducir los cambios necesarios para una futura mejora.

Del mismo modo, debe conocer y analizar el ámbito profesional de la temática tratada, para introducir metodologías, recursos y elementos innovadores y originales que permitan llevar a cabo una acción formativa más interesante para el alumnado, significativa, amena, práctica y eficaz.

Así, las **tareas a desempeñar** dentro de este rol serán:

- Analizar los puntos fuertes y débiles de la acción formativa, tanto desde un punto de vista interno como externo (análisis DAFO).

**El Análisis DAFO permite conocer la situación real en que se encuentra el proyecto, y planificar una estrategia de futuro**

Análisis Interno	Análisis Externo
<p><b>Debilidad</b> Aspecto negativo de una situación interna y actual</p>	<p><b>Amenaza</b> Aspecto negativo del entorno exterior y su proyección futura</p>
<p><b>Fortaleza</b> Aspecto positivo de una situación interna y actual</p>	<p><b>Oportunidad</b> Aspecto positivo del entorno exterior y su proyección futura</p>

- Aportar soluciones para contrarrestar los puntos débiles que han detectado en el desarrollo de la acción formativa.
- Proponer acciones para seguir impulsando y fomentar aquellos aspectos positivos que se hayan detectado.
- Proponer soluciones para que las metodologías y acciones llevadas a cabo se vayan adaptando a los nuevos avances y tendencias que se

produzcan en el ámbito del e-Learning y que puedan ser de utilidad para el desarrollo de la acción formativa.



### Consejo

---

No hay que seguir e incorporar las nuevas tendencias simplemente por la novedad, deben ser provechosas para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje que esté teniendo lugar.

---



### Actividades

---

10. Seleccione una acción formativa en la que haya participado, y realice un análisis DAFO sobre la misma. ¿Qué acciones y soluciones concretas plantearía para la mejora de la misma, tras analizar los resultados de la matriz DAFO?
- 

## Aplicación práctica sobre la actuación y funciones del docente

A continuación, se presentan dos casos que pueden darse durante el desarrollo de una acción formativa:

Caso 1. Un alumno que vive en una zona rural apartada, donde nieva habitualmente, no tiene internet en casa, tiene que desplazarse al aula de cultura de su localidad en el horario del centro, y además, la conexión a internet falla con frecuencia a causa de las nevadas, por lo que está muy desanimado y perdiendo el interés por el curso “Gestión ambiental” en modalidad e-Learning que está realizando.

Caso 2. En un curso de “Ofimática” en modalidad e-Learning hay cuatro personas que han decidido abandonarlo porque van muy justas de tiempo, y no se creen capaces de finalizarlo.

Siendo tutor/a de la acción formativa comentada en cada uno de estos casos, ¿cómo actuaría? ¿Qué funciones docentes de las descritas sería necesario desempeñar? ¿Qué acciones concretas llevaría a cabo dentro de las mismas?

### **Solución**

Caso 1. En este caso, hay que desempeñar principalmente estas funciones:

<b>FUNCIONES</b>	<b>Análisis de Situación</b>	<b>Acciones</b>
Orientador y social	Este alumno, ante las dificultades encontradas, puede sentirse aislado y extraño como parte del grupo, por lo que esto puede llevarle al desánimo, desinterés y abandono.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un contacto más directo y frecuente con el alumno, vía telefónica, que motive al alumno para no perder el interés e ir guiándole para avanzar en el curso, a pesar de las dificultades.</li> <li>- Mediante llamadas telefónicas, conocer sus horarios y recursos, para ayudarle en su gestión del tiempo.</li> </ul>
Organizativa	Este alumno, ante las dificultades encontradas, puede sentirse aislado y extraño como parte del grupo, por lo que es importante que se establezca una relación comunicativa, un contacto más directo con él y que se sienta integrado en el grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conociendo sus horarios y recursos es posible organizar actividades colaborativas en las que pueda participar de forma síncrona, planificando por ejemplo, sesiones de chat en el horario en el que él pueda conectarse.</li> <li>- Del mismo modo, se puede fomentar otro tipo de comunicación y colaboración asíncrona, en foros y redes, así el alumno participará y se sentirá parte del grupo.</li> </ul>
Diseño y Evaluación	En este caso, el alumno no tiene toda la disponibilidad de medios y tiempo que quisiera para poder dedicarle al curso, por lo que es importante que todo el proceso esté bien planificado y controlado, evitando que el retraso de estas circunstancias afecten posteriormente a su evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En este caso, las acciones de seguimiento que se realicen respecto al mismo, deberían ser más frecuentes, evitando así que el alumno pueda quedar retrasado respecto al ritmo del grupo.</li> <li>- Hay que analizar de forma continua el avance y actividades a realizar, de manera que si alguna tarea fuera difícil o imposible para este alumno, debido a sus circunstancias, debe rediseñarse la actividad y personalizarla para adaptarla a la situación.</li> </ul>

Caso 2. En este caso, hay que desempeñar principalmente estas funciones:

FUNCIONES	Análisis de Situación	Acciones
Orientador y social	Estas personas, ante la falta de tiempo, se sienten desanimadas y desinteresadas, por lo que no se ven capaces de terminar el curso, y la única salida que ven es el abandono.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estos alumnos/as necesitan una mayor motivación, que les haga afrontar el reto de finalizar el curso, para ello es importante establecer contacto telefónico con ellos, y recordarles sus motivaciones iniciales, por qué querían realizar el curso, su utilidad, etc., para que se animen a intentar continuar.</li> </ul>
Académica / Pedagógica	En este caso, este grupo necesita una persona que le facilite la información verdaderamente relevante, ya que si tienen muchos recursos disponibles, se sentirán desorientados y agobiados porque la falta de tiempo no les permite abarcar todo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tutor o tutora debe ser más flexible en los plazos, dando al alumnado un “respiro”, para que pueda gestionar su tiempo acorde a las circunstancias que viven.</li> <li>- Además, debe informar de cuáles son los contenidos fundamentales, y tareas que deben desarrollar de forma obligatoria. De este modo, más adelante podrán disponer del resto de recursos para continuar formándose en la materia tratada de forma autónoma.</li> </ul>
Diseño y Evaluación	En este caso, el alumno no tiene todo el tiempo que quisiera para poder dedicarle al curso, por lo que es importante que las tareas a realizar se adecuen a la disponibilidad que tengan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En este caso, una vez acordado con el alumnado el nuevo plan a seguir, las acciones de seguimiento (y contacto telefónico) que se realicen deberían ser más frecuentes, asegurándose así que el alumnado consigue ir avanzando y retoma la acción formativa.</li> <li>- Hay que analizar las actividades y pruebas de evaluación propuestas, de manera que si alguna tarea o evaluación (por ejemplo, un trabajo colaborativo) fuese difícil de llevar a cabo, pueda rediseñarse la actividad y personalizarla para adaptarla a la situación (por ejemplo, cambiando una evaluación tipo desarrollo por tipo test).</li> </ul>

### 3.3. Desarrollo del plan de Acción Tutorial

En el Plan de Acción Tutorial o PAT se establecen las líneas de actuación y se especifican todas las acciones y procesos que han de llevarse a cabo durante el desarrollo de la acción formativa.

Estas acciones se engloban dentro de diferentes ámbitos, por lo que el Plan de Acción Tutorial incluye varios aspectos:

- Estrategias de motivación.
- Acciones de seguimiento.
- Procedimientos de Evaluación.
- Sesiones de tutorías.

#### Aspectos que componen el PAT

PAT				
Estrategias de motivación	Acciones de seguimiento		Procedimientos de evaluación	Sesiones de tutorías
Tipos Herramientas	Contenido y actividades	Resolución de dudas e incidencias	Antes Durante Después	Tipología Horarios

A continuación se analizarán cada uno de estos aspectos, dando orientaciones y ejemplos sobre cómo desarrollarlos.

#### Estrategias de motivación

En el Plan de Acción Tutorial deben estar contempladas las estrategias de motivación del alumnado, que guiarán al docente en este sentido durante el desarrollo del curso o en caso de necesidad de intervención en una situación concreta.

Algunas de las estrategias que se pueden utilizar son las siguientes:

- **Motivación por consecuencias:** consiste en recordar al alumnado lo que ocurrirá con el desarrollo de la acción formativa, o en su caso, qué pasará si no tiene éxito. Siempre con entusiasmo y positivismo.

**Ejemplo:** un trabajador del sector transporte, conductor de autobuses, está realizando un curso para obtener el Certificado de Aptitud Profesional (CAP), ya que con el Real Decreto 1032/2007, es obligatorio: “Ánimo, que ya estás a mitad de curso. Ya que has conseguido llegar hasta aquí, inténtalo. Si no lo finalizas, no podrás seguir conduciendo el autobús”.

- **Motivación por acercamiento a la realidad:** consiste en recordar al alumnado las razones por las que quiso realizar el curso, los motivos que despertaron su interés por el mismo.

- **Motivación por instrucción:** consiste en dar unas pautas claras al alumnado sobre lo que debe hacer, una secuencia de acciones y tareas a realizar, de modo que al ir dando cada paso, va avanzando para llegar al final.

- **Motivación a corto y largo plazo:** consiste en establecer objetivos y metas a corto y largo plazo, de este modo, el alumnado orientará sus acciones a la consecución de las mismas. Es recomendable que el alumnado participe en el proceso de establecimiento de objetivos, tomando las decisiones de forma conjunta, así se sentirán responsables de su decisión y los resultados.

- **Motivación por diversión y entretenimiento:** consiste en proponer actividades que les resulten amenas y divertidas, al mismo tiempo que didácticas, que las vean más como un entretenimiento que como una obligación.

**Consejo:** en un curso e-Learning se pueden proponer dinámicas grupales de este tipo a través de los foros, planteando por ejemplo, una búsqueda del tesoro o juicio (*role playing*).

- **Motivación por plazos:** aunque una de las características de un curso e-Learning sea la flexibilidad temporal, hay que marcar unos plazos de entrega o finalización de actividades.

Así, en caso de que la persona no logre organizar y gestionar bien su tiempo, la existencia de fechas límite le obligará a realizar las tareas, aunque sea en el último momento.

- **Motivación por reforzamiento:** es importante demostrar el interés por el progreso del alumnado, reconociendo y reforzando sus avances, logros y esfuerzos, centrándose siempre en sus fortalezas.
- **Motivación grupal:** el fomento de la participación y colaboración, haciendo que se establezca un debate interesante y activo, hará que el alumnado se sienta motivado e influenciado por el resto de compañeros/as para ser parte integrante de ese equipo, incrementándose su interés por la acción formativa.



*El establecimiento de plazos de entrega evitará muchos abandonos por falta de tiempo.*



## Nota

---

Real Decreto 1032/2007, de 20 de julio, por el que se regula la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte por carretera, se realiza la transposición, a nuestro ordenamiento interno, de la Directiva 2003/59/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y a la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera, y se establece una nueva formación obligatoria para determinados conductores profesionales.

---



## Actividades

---

11. ¿De qué forma llevaría a cabo la motivación grupal en un curso e-Learning? Concrete las acciones a llevar a cabo, ejemplificándolas.
- 

### *Herramientas para la motivación*

Para la puesta en marcha de las diferentes estrategias de motivación definidas en un entorno e-Learning, el personal docente tiene a su disposición diferentes **medios o herramientas de comunicación**:

#### **E-mail**

Mediante el uso del e-mail, ya sea interno de la plataforma o externo, el docente podrá llevar a cabo las estrategias planteadas. ¿Cómo?

Podrá realizar las siguientes acciones:

- **Mensaje de bienvenida.** Al comenzar el curso, se dará la bienvenida al alumnado y el tutor o tutora se presentará.
- **Mensajes informativos.** Mediante los mismos se comunicarán y recordarán fechas de entrega, fechas de realización de evaluaciones, disponibilidad de recursos y contenidos nuevos, sesiones de tutorías, chats, etc., acontecimientos de interés relacionados con la temática o con el curso.
- **Mensajes de repaso.** Cada cierto tiempo, es aconsejable resumir la situación del curso, o del alumno o alumna en concreto: en qué punto del curso está, objetivos que se han cumplido, y en su caso, exponer lo que queda pendiente para ir a un ritmo adecuado.
- **Mensajes de ánimo.** Durante el desarrollo del curso, será necesario de forma individual o colectiva, dependiendo de la situación, lanzar mensajes de ánimo al alumnado, para aumentar la

participación y recordar la disponibilidad y apoyo del tutor o tutora en todo momento.

■ **Mensajes de reconocimiento.** Del mismo modo que cuando la participación o ritmo del curso se ralentiza se mandan mensajes de ánimo, es importante prestar atención también a la situación contraria, cuando el ritmo y participación son buenas, enviando mensajes de reconocimiento del éxito y felicitación.



### Ejemplo

---

#### Mensaje de bienvenida

¡Bienvenido /a al curso de Inglés de negocios!

Soy Pedro Ruiz, tutor del curso en el que te has inscrito, que comienza mañana, y voy a estar acompañándote durante todo la acción formativa.

Puedes comenzar el curso accediendo a este enlace: <https://www.cursoingles.com>.

Se abrirá una ventana donde debes introducir tu usuario y contraseña, que serán tu DNI sin letra.

■ Usuario: 12345678

■ Contraseña: 12345678

No olvides consultar la guía de acceso a la plataforma y la guía didáctica adjunta a este correo ¡te resultarán muy útiles!

Si tienes alguna duda o problema técnico, puedes ponerte en contacto conmigo a través del email [tutorias@xxx.com](mailto:tutorias@xxx.com) o del teléfono XXX XXX XXX.

¡Mucha suerte con el curso!

#### Mensaje de ánimo

Buenas tardes Laura,

Aún quedan dos semanas para que finalice el curso “Inglés de Negocios” en el que estás inscrita.

Aún tienes tiempo suficiente, ya solo te quedan dos temas para concluirlo. ¡Ánimo!

Si tienes cualquier problema, no dudes ponerte en contacto con nosotros, a través del correo electrónico [tutorias@xxx.com](mailto:tutorias@xxx.com) o del teléfono XXX XXX XXX.

Un saludo

---



## Actividades

---

12. El curso que está tutorizando finaliza dentro de una semana, y tiene un alumno que ya lo ha terminado. ¿Qué tipo de mensaje enviaría a este alumno? Ponga un ejemplo.
- 

### Chat o Videoconferencias

Mediante el uso del chat disponible en la plataforma o herramientas de videoconferencia, el tutor o tutora podrá plantear las siguientes acciones:

- **Sesiones de tutorías** individuales o colectivas, en las que se lleven a cabo estrategias de motivación y orientación al alumnado.
- **Sesiones de cada módulo**, donde se pueden tratar contenidos del módulo, dudas, proponer actividades o debates específicos, etc.



*Mediante las sesiones de videoconferencias se pueden, además, compartir archivos, mostrar documentación, etc., en definitiva, reproducir una sesión presencial.*



## Nota

---

Las sesiones estarán planificadas con anterioridad, así como el contenido de las mismas y tendrán una fecha y duración determinadas que serán acordadas previamente con el alumnado.

---

## Foros

Para fomentar la participación e interacción en el curso, el tutor o tutora podrá utilizar los foros, a través de los cuales también se desarrollan las estrategias de motivación y dinamización, pudiendo crear diferentes espacios durante el desarrollo del curso:

- **Foro general**, en el que se dé información del curso y el alumnado pueda plantear dudas y cuestiones generales que afecten a la globalidad del proceso.
- **Foro técnico**, en el que el alumnado pueda plantear dudas técnicas o informáticas y compartir consejos, trucos, herramientas, etc., relacionadas con las tecnologías.
- **Foro informal**, que sirva como espacio de ocio o recreo, en el que el alumnado podrá hablar de temas relacionados o no con el curso, y plantear las cuestiones (profesionales o no), que deseen: compartir información actual sobre temas que le interesen, compartir aficiones, comentar noticias de actualidad, etc.
- **Foro de cada módulo**, en el que se puedan tratar contenidos y dudas específicas sobre la temática del módulo, así como actividades colaborativas y debates.



## Consejo

---

Los foros conviene dejarlos abiertos durante todo el curso, aunque el contenido o módulo al que haga referencia se haya dado por concluido.

---



## Actividades

---

13. Una alumna ha compartido en el hilo de debate “Artículos de interés” del foro del curso de inglés de negocios, un artículo sobre “Consejos básicos para sus conversaciones de negocios por teléfono”. Como tutor/a, ¿qué acciones y estrategias de motivación y dinamización llevaría a cabo dirigidas a esta alumna, y al grupo en su conjunto a partir de este mensaje? Ponga un ejemplo.
- 

### ***Acciones de seguimiento***

En el Plan de Acción Tutorial quedarán reflejadas las acciones de seguimiento del alumnado que debe llevar a cabo el personal docente, con el objetivo de que estos finalicen el curso sin ningún incidente, aplicando estrategias de prevención del abandono en caso necesario.

Para ello, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

#### **Seguimiento de acceso**

Hay que asegurarse de que todas las personas inscritas han accedido al curso durante los primeros días de su desarrollo, de modo que si no ocurre lo anterior, el tutor o tutora debe ponerse personalmente en contacto con cada persona que se encuentre en esta situación, para conocer los motivos (no se ha acordado de que comenzaba, tiene problemas técnicos, aún no ha tenido tiempo, etc.), y poder ayudarle.

Mis cursos: EVF ▼


Mostrar usuarios que han estado inactivos durante más de: Seleccionar período ▼

Lista de usuarios: Resumen ▼

Rol actual: Todos los participantes ▼

**Todos los participantes:2**

Nombre : TodosABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
 Apellido : TodosABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ

Imagen del usuario	Nombre / Apellido	Ciudad	País	Último acceso ↑
	Nombre Apellido	Valencia	España	6 minutos 21 segundos
	Nombre Apellido	Ciudad	España	1 día 21 horas

*Los registros de accesos del alumnado quedan reflejados en la plataforma.*



## Importante

Para ver si los participantes han accedido al curso, están disponibles las herramientas de seguimiento de la plataforma de formación, pudiendo establecer el contacto con los alumnos o alumnas que no lo hayan hecho a través de mail o teléfono.

## Seguimiento de avance

Durante el desarrollo del curso, es importante ir comprobando que el alumnado va accediendo frecuentemente al curso y va visualizando los contenidos y realizando las actividades dentro de los plazos previstos, evitando así que queden rezagados respecto al resto de los participantes, lo que afectará al aspecto social y colaborativo de la acción formativa. Si se produce esta situación, hay que contactar con la persona para conocer los motivos del retraso, e intentar motivarle y ayudarle en todo lo posible, evitando un posible abandono.



*Es importante que el alumno/a que quede retrasado se sienta apoyado por su tutor/a, de modo que se vea motivado a continuar, evitando un posible abandono.*

### Seguimiento de incidencias

El personal docente, además de resolver las dudas e incidencias del alumnado, debe hacer seguimiento de las mismas, hasta asegurarse de que están resueltas, y no van a suponer ningún inconveniente para el desarrollo del curso.



#### Ejemplo

---

Una alumna comenta a su tutora que no puede ver los vídeos del curso, por lo que, en una conversación telefónica, analizando con ella el *software* que tiene instalado en su ordenador, descubren que le falta instalar unos “Codecs” para poder reproducir los vídeos.

Le indica dónde obtenerlos y cómo realizar la instalación, pero es necesario hacer el seguimiento de esta incidencia. Por tanto, pasado un tiempo estimado, la tutora se debe poner en contacto con ella para verificar que ha seguido los pasos correctamente y ya puede reproducir los vídeos sin problema.

---

### **Aplicación práctica: Elaboración de un Plan de seguimiento**

Debe organizar las acciones de seguimiento que llevará a cabo en el curso que tutoriza, ¿cómo lo haría? ¿Qué acciones concretas realizaría?

Elabore el plan de seguimiento a llevar a cabo, indicando todas las actuaciones a realizar y momentos oportunos para ello.

### **Solución (Posible solución)**

Las acciones de seguimiento a realizar dependerán de muchos factores y pueden ser variadas, pero a modo de orientación, una solución podría ser la siguiente:

- El segundo día de curso se comprobará que todo el alumnado ha accedido al mismo. En caso de que haya participantes que no lo hayan hecho, se procederá del siguiente modo:
  - ┆ Se les enviará un correo electrónico recordándoles que deben acceder al curso, y se les avisará de que en caso de no hacerlo, se pondrán en contacto por teléfono.
  - ┆ Si tras el email, no recibe respuesta alguna y la persona a la que va dirigido sigue sin acceder, se le llamará por teléfono para conocer las razones por las que no ha accedido al curso y tratar de que acceda lo antes posible.
  - ┆ En caso de que el alumno o alumna manifieste su intención, por motivos justificados, de entrar pasados dos días, por ejemplo, se le dejará ese tiempo de plazo y en caso de no cumplirlo, se le volverá a llamar para tratar de ayudarlo y orientarlo en el comienzo.
  
- Una vez que todo el alumnado ha accedido al curso, se comprobará que va realizándolo. Para ello:

- | Diariamente, se comprobará que los alumnos/as van accediendo al contenido y se irá comprobando el avance y ritmo que siguen.
  - | Si una persona lleva sin acceder al curso 5 días, se le animará a participar mediante email.
  - | Si una persona lleva sin acceder al curso más de 10 días y no contesta al email recibido, se le llamará por teléfono.
- En cuanto a realización de actividades y autoevaluaciones, si el alumno/a no las realiza y entrega en el plazo establecido:
- | Se recordará la fecha de entrega mediante email a las personas referidas, así como en el foro del curso de manera general.
  - | Si no se recibe respuesta y pasa una semana desde la fecha prevista de entrega, se le llamará por teléfono.
- Respecto a las dudas, correcciones, e incidencias que surjan, se establecen unos plazos de respuesta:
- | Las dudas e incidencias deben recibir respuesta en un plazo de 24 horas (excepto fines de semana y festivos).
  - | Al día siguiente de la resolución de una incidencia se llamará a la persona afectada, para asegurarse de que ha quedado resuelta.
  - | La corrección de las actividades se realizará en el plazo de 5 días, tras la fecha de entrega preestablecida.

Todos los datos de seguimiento: últimos accesos, punto del curso en el que se encuentra el alumno o alumna, emails enviados, llamadas realizadas, incidencias comunicadas, y toda la información que pueda resultar de interés quedará reflejada en un documento de seguimiento o base de datos de seguimiento.

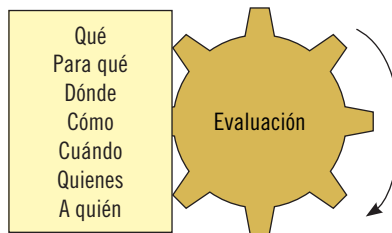
## Procedimientos de evaluación

El proceso de evaluación debe ser un **proceso integral** que evalúe no solo los resultados obtenidos por el alumnado, sino todos los aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje, como los recursos, materiales, labor docente, organización o metodologías.

La evaluación debe responder a las siguientes preguntas:

- **Qué** evaluar: contenido, grado de consecución de objetivos, transferencia al puesto de trabajo, etc.
- **Para qué** evaluar: objetivos, si la organización y la ejecución han sido adecuadas, etc.
- **Dónde** evaluar: plataforma formativa, aula.
- **Cómo** evaluar: métodos, actividades, foros.
- **Cuándo** evaluar: antes, durante, después de la acción formativa.
- **Quiénes** llevarán a cabo la evaluación: docentes, agentes externos, etc.
- **A quién** va dirigido el proceso de evaluación: alumnado, docentes, centro.

### Cuestiones a las que debe responder un proceso de evaluación integral



Por ello, hay que diseñar un **plan de evaluación**, en el que se contemplen todos los aspectos del proceso, y las acciones a llevar a cabo en los diferentes momentos: antes, durante y después de la acción formativa.

### ***Antes de la acción formativa***

Antes del desarrollo del curso, se llevará a cabo la **evaluación diagnóstica** para conocer el punto de partida del alumnado, nivel de conocimientos respecto al tema tratado, experiencias, características, recursos de la entidad, etc.



#### **Ejemplo**

---

En un curso de “Inglés de Negocios” se puede realizar un test de nivel antes de comenzar el curso, de modo que se pueda hacer diversos grupos de alumnos/as adaptando el contenido y tareas a realizar a sus conocimientos previos.

---

Pero, siguiendo con el ejemplo, la adjudicación del alumnado a un grupo concreto debe ser algo provisional, ya que los factores a tener en cuenta en la evaluación inicial no deben ser solamente los meramente académicos, sino que a lo largo del proceso se debe llevar a cabo una observación y evaluación continua. Además, antes de comenzar la acción formativa, es necesario evaluar otros aspectos como la disponibilidad de medios y recursos, contenidos que se utilizarán, metodologías, etc., siendo conveniente que las personas encargadas sean agentes externos diferentes a los autores u organizadores del curso.



#### **Ejemplo**

---

Se puede llevar a cabo un análisis por parte de personas expertas en la materia tratada, que examinarán los materiales y recursos utilizados, o personas expertas en metodología, que valorarán los aspectos didácticos del proceso.

---



## Recuerde

---

Antes de comenzar la acción formativa se deben analizar todos los elementos que intervienen en el proceso, con el fin de conocer el punto de partida y realizar las adaptaciones necesarias en cualquiera de los elementos que lo requiera (contenidos, planteamiento de actividades, métodos, etc.).

---

### *Durante la acción formativa*

Durante el desarrollo del curso se llevará a cabo una **evaluación continua y formativa**, es decir, que valore todo el proceso de aprendizaje y aspectos del mismo, no solo los resultados finales.

Por lo tanto, se atenderá a las calificaciones resultantes de los test o actividades realizadas, pero también habrá que definir una serie de **aspectos de la evaluación** a considerar, encontrándose entre otros:

- Progresos del alumnado: realización de autoevaluaciones y actividades planteadas.
- Proactividad, autonomía y toma de decisiones ante las dificultades encontradas.
- Grado de participación mediante las herramientas de comunicación y redes sociales.
- Valor añadido en la construcción del conocimiento y trabajo colaborativo, mediante las aportaciones realizadas al grupo.
- Interpretación, análisis, comprensión y organización de la información.
- Reflexión y originalidad en la realización de las actividades.
- Interés demostrado por la acción formativa.

La evaluación debe ser un proceso continuo e integral que tenga en cuenta todos los aspectos y elementos que forman parte de la acción formativa



Para cada uno de los aspectos a evaluar se establecerá una serie de **criterios de evaluación**, que permitan valorar el grado de cumplimiento de los mismos.



### Ejemplo

Para establecer el “Grado de participación mediante las herramientas de comunicación y redes sociales”, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Realiza al menos una intervención en las discusiones planteadas en los foros.
- Asiste a las sesiones de chat planificadas.
- Argumenta sus opiniones en los debates planteados.
- Aporta información relevante y novedosa a los debates en los que participa.
- Da sentido a las intervenciones realizadas, utilizando un lenguaje claro y sencillo e incluyendo ejemplos y comparaciones.
- Plantea interrogantes e intenta aportar soluciones a los planteados por el resto de compañeros/as.
- Participa en los espacios creados para el curso en las diferentes redes sociales.
- Comparte información de interés para ampliar el contenido del curso a través de las redes sociales.
- Interactúa en los debates iniciados sobre la temática del curso en redes sociales.



## Actividades

---

14. Para valorar la “Interpretación, análisis, comprensión y organización de la información” por parte del alumnado, ¿qué criterios de evaluación establecería?
- 

### *Después de la acción formativa*

Tras finalizar la acción formativa es necesario **evaluar de forma global los resultados y el proceso seguido por el alumnado**, teniendo en cuenta todos los criterios establecidos para ello, así como el punto del que se partió.

Asimismo, es importante valorar **otros aspectos del proceso**, no solo en relación al desempeño del alumnado, como son:

- Satisfacción del alumnado con la acción formativa.
- Labor docente.
- Calidad del proceso formativo.
- Metodologías y programa formativo.
- Materiales y recursos utilizados en el proceso.
- Utilidad de la acción formativa, y transferencia de competencias al puesto de trabajo.



*Hay que analizar todas las variables del proceso formativo llevado a cabo con el fin de realizar futuras mejoras.*



## Consejo

---

Para evaluar el desarrollo del proceso formativo se pueden realizar:

- Cuestionarios de satisfacción o entrevistas, mediante los cuales el alumnado valorará todos los elementos del proceso: docentes, materiales, tiempos, etc.
  - Informes tutoriales, en los que el personal docente analizará el desarrollo de la acción formativa, incidentes, resultados, etc.
- 

### ***Aplicación práctica sobre el plan de evaluación***

Reflexione sobre los diferentes aspectos del plan de evaluación que se podría llevar a cabo para un curso de “Creación de presentaciones” que se realiza en modalidad e-Learning dirigido al personal del departamento comercial de una empresa de formación, y en el que se proponen actividades a realizar de forma individual y grupal.

Conteste para ese caso concreto a las cuestiones planteadas en el proceso de evaluación: **Qué, Para qué, Dónde, Cómo, Cuándo, Quiénes y A quién**; cuyas respuestas permitirán tener una visión global del proceso, para posteriormente concretar y detallar cada uno de los aspectos del mismo.

### **SOLUCIÓN (Posible solución)**

A modo de orientación y de forma generalizada, un posible plan de evaluación de este curso podría responder a estas cuestiones del siguiente modo:

- Qué evaluar.
  - La adquisición de contenido teórico por parte del alumnado.
  - La adquisición de contenido procedimental por parte del alumnado.

- | La capacidad de aplicar lo aprendido a situaciones cotidianas del ámbito profesional.
- | La originalidad y creatividad en la realización práctica de las presentaciones.
- | El trabajo en equipo, colaborativo y la participación activa en la acción formativa.
- | La labor docente.
- | La organización, contenido, recursos y herramientas del curso.
- | La puesta en marcha de la acción formativa.

Para cada uno de estos aspectos es necesario establecer unos criterios de evaluación.

**| Para qué evaluar.**

- | Comprobar si los objetivos planteados han sido alcanzados por el alumnado.
- | Analizar si la organización el curso ha sido correcta.
- | Verificar que el contenido y recursos presentados han sido útiles para dar respuesta a las necesidades detectadas, así como si su estructuración y presentación han sido adecuadas.
- | Analizar el desempeño docente.
- | Comprobar que la ejecución de la acción formativa se ha desarrollado adecuadamente.

**| Dónde evaluar.**

- | La evaluación del alumnado se llevará a cabo a través de la Plataforma formativa.
- | La evaluación del proceso se llevará a cabo a través del análisis de los diferentes aspectos durante el desarrollo en la plataforma de formación.
- | La evaluación de la labor docente se llevará a cabo a partir de las acciones realizadas por el personal docente a través de la plataforma formativa y las herramientas de comunicación

### I Cómo evaluar.

- I La evaluación del alumnado se hará de forma continua.
- I Se valorará la participación en el curso, mediante foros y sesiones de chats, atendiendo a las intervenciones y calidad de las mismas.
- I Se valorará la interacción del alumnado con el personal docente, mostrando el interés por la temática y el desarrollo del proceso, así como sus inquietudes.
- I Se valorará la realización de las actividades propuestas de modo individual y colectivo, y la realización de test de evaluación.
- I La evaluación del personal docente se realizará mediante cuestionarios de satisfacción que cumplimentará el alumnado, así como mediante hojas de registro de acciones llevadas a cabo durante la ejecución en cuanto a seguimiento e intervenciones con el alumnado.
- I La evaluación del proceso se realizará mediante cuestionarios de satisfacción que cumplimentará el alumnado, así como a través de los informes docentes.

Para cada uno de estos aspectos es necesario establecer las herramientas concretas que se utilizarán. Por ejemplo, presentar las distintas actividades, así como sus objetivos y criterios específicos y temporalización; o presentar los ítems que se utilizarán en los cuestionarios de satisfacción.

### I Cuándo evaluar.

- I La evaluación diagnóstica se realizará antes de comenzar la acción formativa.
- I Durante el proceso se llevará a cabo la evaluación continua y formativa.
- I Después de la acción formativa, se realizará la evaluación global de resultados y del proceso.

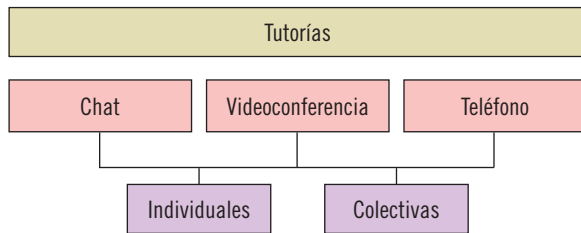
### I Quiénes llevarán a cabo la evaluación.

- | La evaluación del alumnado será realizada por el personal docente.
  - | La evaluación del proceso será realizada por el personal docente y el alumnado.
- A quién va dirigido el proceso de evaluación.
- | Alumnado.
  - | Personal docente.
  - | Diseño y planificación de la Acción formativa.

### Sesiones de tutorías

El personal docente debe tener una alta disponibilidad para el alumnado, cumpliendo los plazos previstos para la resolución de dudas y corrección de actividades, pero también tener **previamente establecidos espacios y tiempos específicos para la interacción alumno/a-tutor/a**.

Para ello, en el **Plan de Acción Tutorial** deben estar contempladas las sesiones de tutorías que se llevarán a cabo, que pueden ser de varios tipos y desarrollarse a través de diferentes medios:



*Las estrategias utilizadas en la tutorización deben estar bien diseñadas y servirán de guía al personal docente, que podrá seguir las pautas dadas, aunque a la hora de aplicarlas habrá que hacer adaptaciones, ya que cada participante tendrá una necesidad distinta.*

Las sesiones de tutorías que se planifiquen en un curso e-Learning pueden ser **individuales o colectivas**, dependiendo de la temática que se quiera abordar en las mismas, pudiéndose realizar a través de las diferentes herramientas de comunicación disponibles en la plataforma o fuera de ella, como son el **chat, videoconferencias o teléfono**.

La elección de un medio u otro también dependerá de la naturaleza del tema a tratar durante la sesión de tutoría.

Asimismo, deben establecerse las fechas y horarios para la realización de las mismas.



### Ejemplo

---

En la guía didáctica del alumnado quedarán contempladas las fechas y horarios de las tutorías:

#### ■ Tutorías Telefónicas (Individuales)

- ▮ Mañanas: lunes, miércoles y viernes, en horario de 10:00 a 12:00 horas.
- ▮ Tardes: martes y jueves, en horario de 16:00 a 18:00 horas.

#### ■ Tutorías on-line (Colectivas)

##### ▮ Sesiones de chat :

- ▮ Mañanas: miércoles, de 9:00 a 10:00 horas.
- ▮ Tardes: jueves, de 18:00 a 19:00 horas.

##### ▮ Sesiones de videoconferencia:

##### ▮ Mañanas:

- 1 de abril, de 12:00 a 13:00 horas.
- 5 de mayo, de 12:00 a 13:00 horas.
- 2 de junio, de 12:00 a 13:00 horas.

##### ▮ Tardes:

- 1 de abril, de 18:00 a 19:00 horas.
  - 5 de mayo, de 18:00 a 19:00 horas.
  - 2 de junio, de 18:00 a 19:00 horas.
-

**Aplicación práctica sobre tutorías**

Recuerde los diferentes tipos de tutorías (individuales y colectivas), y los diferentes medios para llevarlas a cabo en un curso en modalidad e-Learning. ¿Cuáles de ellas elegiría para los siguientes casos?

- **Caso 1.** Quiere recordar y sintetizar todo lo que se ha tratado en el primer módulo del curso que tutoriza, que acaba de finalizar, ya que es muy denso y puede dar lugar a confusión. Como en el mismo se presentan todos los conceptos y teorías básicas en las que se fundamenta el resto de módulos, quiere asegurarse de que ha quedado claro, y todo el alumnado ha asimilado y comprendido la información tratada en el mismo.
- **Caso 2.** Ha detectado que un grupo de alumnos/as del curso entrega los ejercicios y tareas individuales idénticos, por lo que debe buscar la manera más adecuada de evitar el plagio entre ellos.
- **Caso 3.** Un alumno del curso que tutoriza ha quedado retrasado, y cuando intenta ponerse al día, lo hace todo demasiado rápido y se detectan muchos errores, de los que se deduce que no ha trabajado adecuadamente el contenido.
- **Caso 4.** Una alumna del curso que tutoriza, residente en la misma localidad en la que se encuentran las oficinas de la entidad que lo imparte, no está realizando el curso como debiera: no accede a todo el contenido, no puede visualizar parte de ellos, no se reciben sus actividades aunque ella asegura que las ha enviado..., y en las conversaciones telefónicas que ha tenido con ella, detecta que todo ello se debe a que apenas tiene destrezas informáticas.

**SOLUCIÓN (Posible solución)**

A modo de orientación, una solución podría ser la siguiente:

- **Caso 1.** Se podría realizar una tutoría colectiva a través de videoconferencia, ya que en la misma, además de responder y solucionar las dudas que puedan haber quedado al alumnado, podrían mostrarse y compartirse otros recursos como resúmenes, esquemas, mapas conceptuales, que les ayude a organizar la

información, o ejemplos, vídeos, etc., que les ayude a comprenderla mejor.

- I Caso 2.** En este caso se realizaría una tutoría colectiva por chat, solamente con ese grupo de alumnos/as, en la cual se trataría el tema con ellos y se buscaría la solución más adecuada, de forma consensuada, para evitar que esto siga sucediendo.
- I Caso 3.** Se podría realizar una tutoría individual a través del teléfono en la que se analicen los procedimientos que está llevando a cabo el alumno, y hacerle entender que realizar el curso de esta manera no le será beneficioso, pues no sacará todo el provecho que debiera del mismo, y de lo que se trata es de que la acción formativa sea útil. Una vez asumido esto por el alumno, es importante orientarle respecto a los pasos a seguir y ayudarle a gestionar su tiempo, dando incluso más flexibilidad para evitar que la situación continúe repitiéndose.
- I Caso 4.** Dado que la alumna reside en la misma localidad desde la que se imparte el curso, y al parecer, mediante las conversaciones telefónicas ha sido imposible solucionar los problemas detectados, podría organizarse una tutoría de forma presencial, en la que la alumna pueda adquirir las nociones informáticas básicas sobre el manejo de la plataforma y requisitos técnicos. De este modo, logrará manejar de forma básica las herramientas informáticas y podrá continuar con el curso.

## 4. Resumen

En el equipo de trabajo de un proyecto e-Learning se distinguen varios perfiles, según el *Estudio sobre competencias profesionales para e-Learning*, del Grupo de investigación IDEA (2013): experto en contenido, experto en Metodología, diseñador multimedia, diseñador web, administrador de plataforma, tutor, coordinador y gestor.

Todos ellos han tenido que prepararse para los cambios que ha traído consigo la modalidad e-Learning, junto al alumnado, que pasa de ser un sujeto pasivo a ser el protagonista y centro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Asimismo, el personal docente debe ser capaz de adaptarse y dar respuesta a las nuevas necesidades que se le plantean, por lo que es necesario que posea una serie de competencias, que le permita desempeñar las diferentes funciones:

- Académica/ Pedagógica.
- Orientadora/ Social.
- Tecnológica.
- Organizativa/ Gestión.
- Diseño/Evaluativa.
- Análisis e innovación.

Todas las acciones a llevar a cabo en el desempeño de las mismas deben estar recogidas en el Plan de Acción Tutorial.

En este documento deben quedar contemplados los siguientes aspectos:

- Estrategias de motivación.
- Acciones de seguimiento.
- Procedimientos de evaluación.
- Sesiones de tutorías.





## Ejercicios de repaso y autoevaluación

---

**1. Indique cuál de los siguientes perfiles no se encuentra dentro de un equipo de trabajo de un proyecto e-Learning.**

- a. Experto/a en metodología.
- b. Tutor/a.
- c. Coordinador/a.
- d. Experto en redes sociales.

**2. Seleccione la opción correcta. Una de las características más importantes que debe tener el alumnado de la formación e-Learning es:**

- a. Disponibilidad temporal.
- b. Autonomía.
- c. Capacidad para la redacción escrita.
- d. Disponibilidad de dispositivos móviles.

**3. Complete el siguiente texto.**

Las \_\_\_\_\_ tutoriales son el conjunto de las diferentes \_\_\_\_\_, entendidas estas de forma \_\_\_\_\_ a nivel del “saber”, “saber \_\_\_\_\_” y “saber ser”, que posee una persona para el \_\_\_\_\_ de la acción \_\_\_\_\_.

**4. Complete el siguiente texto.**

El \_\_\_\_\_ o PAT es un \_\_\_\_\_ que sirve de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_, en el que se establecen las líneas de \_\_\_\_\_ y pautas para la gestión y planificación de la \_\_\_\_\_, especificándose todas las \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ que han de llevarse a cabo durante el desarrollo de la acción \_\_\_\_\_.

**5. Indique si la siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

Un Plan de Acción Tutorial debe ser un documento cerrado y definitivo, que el docente debe seguir minuciosamente.

- Verdadero
- Falso

El PAT debe estar elaborado de forma conjunta por todo el equipo docente.

- Verdadero
- Falso

**6. ¿Cuáles son las fases de elaboración de Plan de Acción Tutorial?**

---

---

---

---

**7. Encuentre las siete palabras relacionadas con las capacidades y competencias que debe tener el personal docente en un curso e-Learning.**

A	X	C	E	L	E	M	F	F	E	A	U	C	L	Z	X	Q
B	U	O	V	O	Y	F	F	P	C	U	V	W	E	Q	X	E
D	I	N	A	M	I	Z	A	C	I	O	N	C	B	A	D	J
G	E	S	L	T	I	Y	U	Q	C	X	E	Y	A	O	Q	B
L	E	E	U	A	O	K	L	F	O	Y	Z	U	E	D	A	E
O	L	N	A	Z	L	L	U	F	L	A	M	I	L	Y	A	A
T	H	S	C	A	J	Q	N	K	A	I	Z	D	M	A	Y	M
K	E	O	I	E	I	I	I	E	B	G	G	Y	Q	N	M	O
Z	T	C	O	S	I	O	U	X	O	S	O	A	O	O	Y	T
R	I	Z	N	T	U	P	V	V	R	G	U	J	V	X	S	I
M	I	X	A	O	U	P	D	O	A	E	Y	R	Y	E	D	V
T	T	D	Q	B	L	O	I	A	C	G	B	J	A	Z	H	A
Q	Y	E	A	N	D	O	Y	U	I	I	U	H	V	N	Z	C
Y	X	E	F	R	J	R	G	D	O	U	M	C	K	A	D	I
U	N	Y	I	I	W	F	O	I	N	L	C	N	J	T	M	O
N	S	T	L	U	Q	W	A	O	A	A	W	P	P	V	R	N
C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	J	H	N	V	T

**8. Indique cuál de las siguientes no es una función del personal docente de un curso e-Learning.**

- a. Académica.
- b. Evaluación del alumnado.
- c. Selección del alumnado participante.
- d. Social.

**9. Seleccione la opción correcta. Una alumna le ha comentado que el curso le parece aburrido, poco participativo y que no le está aportando nada, por lo que decide abandonar. ¿Qué función docente debe poner en juego con esta alumna para evitar el abandono?**

- a. Académica/pedagógica.
- b. Evaluativa.
- c. Tecnológica.
- d. Orientadora/social.

**10. Indique si la siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.**

Las tutorías pueden ser: individuales y colectivas.

- Verdadero
- Falso

La elección del medio por el que se desarrollen las tutorías dependerá del número de alumnos/as que haya en el grupo y el tiempo disponible para la tutorización.

- Verdadero
- Falso