



Universidad de Granada

Facultad de Ciencias de la Educación



Representación del conocimiento experto de un tutor e-learning a través del mapa conceptual: un modelo de buenas prácticas docentes

José María Romero Rodríguez

Resumen

El presente proyecto de investigación versa sobre la captura y representación del conocimiento experto a través del mapa conceptual de un tutor e-learning, agente de buenas prácticas docentes. La metodología de trabajo es mixta, combina tanto instrumentos cuantitativos: cuestionario cerrado tipo Likert, como cualitativos: entrevista semiestructurada. El cuestionario fue elaborado *ad hoc* en base a las funciones y competencias del buen tutor e-learning recogidas por Yot y Marcelo (2013), aplicándose a una muestra de 13 tutores e-learning pertenecientes al departamento de tutorización de una Escuela de Negocios de Granada, donde se imparten enseñanzas de Educación Superior. Tras el análisis de los datos, se determinó a un e-tutor como agente de buenas prácticas en base a las respuestas satisfactorias y los criterios establecidos, al cual posteriormente se le realizó la entrevista para poder realizar una aproximación a su conocimiento experto sobre la tutorización e-learning. Los datos obtenidos del cuestionario se analizaron a través de la hoja de Excel, mientras que los de la entrevista mediante el *software* cualitativo Atlas.ti. Finalmente fueron representados en dos mapas conceptuales, uno referente a su experiencia docente y otro donde se recogen pautas de actuación sobre buenas prácticas docentes en tutorización e-learning. Además, el mapa de conocimiento generado sirve como modelo para el perfeccionamiento y formación inicial de nuevos formadores.

Palabras clave: conocimiento experto, formación e-learning, buenas prácticas docentes, mapa conceptual.

Trabajo Final de Grado

Grado en Pedagogía

Curso 2015 – 2016

ÍNDICE

Introducción -----	2
1. Antecedentes teóricos e investigaciones previas -----	2
2. Fundamentación teórica -----	3
2.1. El conocimiento experto como objeto de estudio -----	3
2.2. Los mapas conceptuales en la captura y representación del conocimiento experto -----	4
2.3. La docencia en formación e-learning -----	5
2.3.1. El e-tutor experto agente de buenas prácticas docentes -----	7
3. Marco empírico -----	8
3.1. Planteamiento del problema -----	8
3.2. Objetivos -----	8
3.3. Metodología -----	8
3.4. Selección y tamaño de la muestra -----	9
3.5. Instrumentos de recogida de datos -----	10
3.5.1. Validación de instrumentos -----	12
3.6. Proceso de recogida de datos -----	14
4. Resultados -----	14
4.1. Análisis de datos -----	14
4.2. Modelo y procedimiento utilizado en el análisis de datos -----	20
4.3. Discusión de resultados -----	20
5. Conclusiones -----	21
6. Futuras líneas de investigación -----	22
Referencias bibliográficas -----	23
Anexos -----	27

Introducción

La tecnología ha cambiado por completo la actividad formadora, acaparando nuevas posibilidades y ámbitos que prescinden de un espacio físico y un horario establecido. La modalidad e-learning se ha consolidado como una alternativa a la formación presencial que cada vez tiene más adeptos, sobre todo por la posibilidad de compaginar vida personal y profesional con ella.

En este proyecto de investigación se ha indagado sobre las buenas prácticas docentes en e-learning, a través de la captura y representación del conocimiento experto utilizando el mapa conceptual. Partiendo de este objetivo, en el siguiente escrito se recogen las fases llevadas a cabo, comenzando por la fundamentación teórica en la que se basa la investigación fruto de la búsqueda bibliográfica (anexo I), el marco empírico que recoge todos aquellos aspectos relativos al proceso de investigación, los resultados y análisis de datos y por último, las conclusiones y consideraciones finales.

Por otro lado, el interés de la temática radica en la profunda inquietud personal y fascinación por la gestión del conocimiento y la conservación de éste a través del mapa conceptual. Por tanto, con este proyecto se pretende invitar al lector a conocer el proceso de captura y representación del conocimiento experto de un tutor e-learning, agente de buenas prácticas.

Respecto a la metodología utilizada en este trabajo es mixta, puesto que se ha empleado para la recogida de datos tanto el cuestionario cerrado tipo Likert, como la entrevista semiestructurada en función de su pertinencia para cada momento.

1. Antecedentes teóricos e investigaciones previas

Este trabajo se basa en distintos antecedentes tanto teóricos como de campo, respecto a los primeros destacan las aportaciones de Novak, & Gowin (1985), Novak (1998) y González (2008) sobre el uso del mapa conceptual para la captura y representación del conocimiento, lo cual nos indica que su uso es pertinente para tal fin. Por otro lado, Nonaka, & Takeuchi (1995) inciden en que el conocimiento experto es un conocimiento tácito, el cual presenta dificultades para su transmisión. Por ello, la presente investigación recoge las contribuciones de estos autores para emplear el mapa conceptual en el análisis del conocimiento experto para convertirlo en conocimiento explícito, tal y como justifica Ibáñez, Gijón y González (2014) en su revisión sobre el conocimiento acumulado en los

5 primeros congresos mundiales sobre mapas conceptuales. En esta revisión queda patente la utilización del mapa conceptual para la captura y representación del conocimiento experto por parte de los expertos participantes en los congresos.

En cuanto a los antecedentes de campo podemos destacar el proyecto de investigación desarrollado en 6 universidades españolas sobre “Elicitación y representación del conocimiento de profesores universitarios protagonistas de buenas prácticas docentes: ingeniería del conocimiento para la mejora de la calidad de la docencia universitaria en el marco del proceso de convergencia europeo”, perteneciente al Plan nacional de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica 2004-2007 (Arellano y Santoyo, 2009; González y otros, 2010; Fernández, Maiques y Ábalos, 2012; González, Fiz y Ayerdi, 2012).

Este proyecto de investigación planteó como objetivo identificar, analizar y explicitar el conocimiento experto del profesorado, agente de buenas prácticas, a través del mapa conceptual. La muestra estuvo constituida por 136 profesores caracterizados por sus buenas prácticas docentes. Para ello, se utilizó como instrumentos de recogida de datos la entrevista en profundidad y grabaciones de sesiones de clase, de los cuales se extrajo la información para la elaboración de los mapas conceptuales. Como resultados se obtuvieron varios mapas conceptuales: uno referente a los datos biográficos del profesor o profesora; otro sobre la planificación e implementación de las materias y; un último que recoge el modo de evaluación del docente. Para finalizar todos concluyen con el uso pertinente del mapa conceptual para la representación del conocimiento experto de docentes agentes de buenas prácticas. En este sentido, la investigación que se ha desarrollado sigue la línea de este proyecto de investigación pero a diferencia de él se pone el foco de atención en las buenas prácticas de un docente e-learning perteneciente a una institución donde se imparten estudios de Educación Superior.

2. Fundamentación teórica

2.1. El conocimiento experto como objeto de estudio

La preocupación por la retención del conocimiento ha ocasionado un auge por su gestión en las organizaciones debido a la rotación del personal experto, los cuales poseen una gran destreza en el desarrollo de la actividad diaria. A dicha preocupación se une la

dificultad para conservar este tipo de conocimiento de carácter tácito, propio de la persona, de sus creencias y experiencia personal (Frías y Rodríguez, 2012).

Siguiendo las aportaciones de Nonaka, & Takeuchi (1995) el conocimiento tácito se compone por: conocimiento de la experiencia; conocimiento simultáneo y; conocimiento análogo. Estos tres tipos de conocimiento hacen mención a la práctica pasada de la persona (experiencia), al día a día de su trabajo (simultáneo) y a su puesta en práctica (análogo).

En sectores clave como el nuclear se ha priorizado la retención del conocimiento de los expertos ante su inminente jubilación, puesto que existía el riesgo de perderlo (Rodríguez, 2007). Así, como sugiere este autor para su captura y retención se ha utilizado el mapa conceptual para generar modelos de conocimiento formados por varios mapas conceptuales relacionados entre ellos (Rodríguez, 2007; González, 2008). Estos mapas reflejan sus habilidades, formación, modos de actuación, pautas, apreciaciones experienciales, entre otras cuestiones relacionadas con su conocimiento.

En el ámbito educativo, Martínez y Valbuena (2013) señalan que el conocimiento profesional del profesor:

Posee un carácter práctico (manifiesto la mayoría de veces como rutinas y guiones de acción) y se construye a partir de la integración y transformación de distintos saberes, conocimientos y concepciones (disciplinares específicos, sobre la ciencia, contextuales, pedagógicos, etc.) a partir de diversas fuentes (académicas, experienciales) (p. 118).

Para generar un mapa de conocimiento del docente es necesario precisar todos los aspectos relevantes de su conocimiento experto, interesantes y útiles para la comunidad científica y para sus compañeros, con la finalidad de reflejar nuevas pautas y modos de actuación que mejoren la práctica cotidiana.

2.2. Los mapas conceptuales en la captura y representación del conocimiento experto

La utilización de los mapas conceptuales en investigación ha ido aumentando progresivamente si nos fijamos en el número de comunicaciones presentadas a los congresos mundiales sobre mapas conceptuales. En el análisis realizado por Ibáñez, Gijón y González (2014) del total de 432 comunicaciones 228 son categorizadas como investigaciones.

Como destaca Arellano y Santoyo (2009): “el mapa conceptual es una herramienta diseñada para identificar y representar relaciones entre diferentes conceptos en un área particular de conocimientos” (p. 42). Partiendo de esta consideración, podemos definir el mapa conceptual como la relación jerárquica entre diferentes conceptos, unidos por palabras de enlace que dotan de significado y particularidad a las palabras predecesoras.

El hecho de tener que concretar palabras de enlace para dotar de significado a los conceptos implica una reflexión sobre el propio conocimiento, puesto que dependiendo de las palabras utilizadas el significado será uno u otro (Romero, 2016). Por tanto, la construcción de un mapa conceptual requiere de rigurosidad y precisión, lo cual hace que el mapa conceptual promueva un proceso de aprendizaje significativo (Novak, 2013).

Respecto a su aplicación en investigación, desde su origen los mapas conceptuales han sido utilizados en procesos de mejora para la formación del profesorado, sobretudo en formación inicial (Pontes, Serrano y Muñoz, 2015). En este sentido, apoyándose en *software* como CmapTools desarrollado por el *Institute for Human and Machine Cognition* (IHMC) se facilita su elaboración y posibilita el trabajo colaborativo en red. Este recurso TIC está promoviendo el desarrollo de múltiples investigaciones educativas sobre formación docente (Pontes, 2012).

La relevancia de aplicar los mapas conceptuales en la investigación sobre formación docente radica principalmente en la pertinencia de esta herramienta para capturar y representar el conocimiento (De Benito, Lizana y Salinas, 2012; Hoffman, & Beach, 2013; Darder, Pérez y Salinas, 2014), ya que permite transformar el conocimiento tácito en explícito (Rodríguez, 2012).

Siguiendo esta línea, con el análisis y representación del conocimiento experto de los docentes, agentes de buenas prácticas, se puede contribuir a su formación inicial y perfeccionamiento, generando mapas de conocimiento que reflejen modelos efectivos de actuación docente en diferentes etapas educativas y modalidades formativas.

2.3. La docencia en formación e-learning

El avance de las tecnologías ha permitido el desarrollo de nuevas modalidades de enseñanza. En este sentido, la formación e-learning se ha consolidado como una alternativa a la enseñanza tradicional (Fernández, Álvarez y Mariño, 2013), puesto que prescinde de espacios y tiene un carácter atemporal.

Este tipo de enseñanza virtual posibilita un espacio interactivo entre profesorado-alumnado y entre alumnado-alumnado (Llorente, 2006), en el cual la revisión y evaluación por pares (alumnado-alumnado) dota de autonomía al propio usuario, haciéndolo partícipe del proceso de aprendizaje.

A diferencia de la enseñanza presencial, la modalidad on-line presenta unas particularidades específicas que inciden en el papel y el rol del docente, generando unas funciones similares aunque distintas de un docente presencial. Partiendo de que el tutor se caracteriza porque “trabaja próximo al alumno, desempeñando una función de guía durante todo su proceso de enseñanza/aprendizaje” (Blázquez y Alonso, 2006, p. 38), en la formación e-learning este papel se acentúa, ya que la motivación y el seguimiento son una pieza esencial para mantener activo al alumnado.

Rodríguez y Calvo (2011) distinguen dos tipos de e-tutor: el primer tipo únicamente interviene en la tutorización pero no se encarga de diseñar el material didáctico (reactivo); en cambio el segundo tipo de tutor diseña el material y lo tutoriza (preventivo).

En la siguiente tabla (tabla 1) se especifican los roles del tutor e-learning en base a Yot y Marcelo (2013).

Tabla 1

Roles del tutor e-learning

Roles	Definición
Docente	Es el encargado de guiar y proveer al alumnado de recursos en su proceso de aprendizaje
Director social	Promueve la participación y las relaciones entre todos los agentes implicados
Gerente del programa	Apoya al alumnado en las tareas organizativas, temporales (fechas y plazos) y administrativas
Asistente técnico	Da soporte técnico al alumnado en relación al manejo de la plataforma virtual

Fuente: elaboración propia a partir de los roles establecidos por Yot y Marcelo (2013)

Teniendo en cuenta los diferentes roles del e-tutor, las funciones que desempeñan son variadas. Atendiendo a Blázquez y Alonso (2009, p. 212-214) las funciones más importantes que realizan son:

- a) Función docente: diseñar materiales, dominar contenido, planificar la docencia.
- b) Función de orientador: guiar, motivar, dinamizar, facilitar.
- c) Función técnica: conocer las tecnologías, solucionar problemas sencillos.

2.3.1. El e-tutor experto agente de buenas prácticas docentes

El grado de experto es un reconocimiento propio de la carrera, el cual se adquiere por la experiencia y conocimiento acumulado sobre determinada temática que te capacita para desempeñar el trabajo de modo más eficaz. Yot y Marcelo (2013) señalan que un tutor e-learning experto:

Ha de tener dominio suficiente de la materia sobre la que enseña, ha de desenvolverse en el entorno tecnológico con solvencia, sabiendo sacar el máximo partido didáctico a las herramientas con las que cuenta, y debe poseer los suficientes conocimientos didácticos como para planificar actividades de manera realista que faciliten el aprendizaje y reorientar las estrategias si observa que éstas no dan el resultado esperado (p. 307-308).

Por tanto, un e-tutor que adquiera este grado puede considerarse agente de buenas prácticas docentes en su ámbito, ya que su conocimiento es un modelo a seguir por sus compañeros.

En la investigación realizada por Rodríguez y Calvo (2011) se resaltaron entre las cualidades más importantes del tutor la rápida contestación a los correos e intervenciones, la claridad y corrección de las respuestas, la propia motivación del docente, la planificación de las actividades de debate, atención en la resolución de problemas técnicos y el envío de material complementario al alumnado.

Por último, cabe destacar que para el reconocimiento de un e-tutor agente de buenas prácticas docentes Cabero, Llorente y Morales (2013) aplican como criterios de selección: consideración por parte de sus compañeros como agentes de buenas prácticas, impartir más de una asignatura en red, poseer actitudes positivas y llevar más de 2 años impartiendo este tipo de formación.

3. Marco empírico

En este epígrafe se recoge todo lo que concierne al planteamiento de la propia investigación desde el problema inicial, objetivos, metodología hasta la muestra e instrumentos utilizados.

3.1. Planteamiento del problema

El área problemática en la que se basa este trabajo hace referencia a la complejidad para transferir el conocimiento experto, el cual es un conocimiento tácito que presenta dificultades para su transmisión (Nonaka, & Takeuchi, 1995). Por tanto, la investigación parte del siguiente problema: “Determinación del conocimiento experto de un tutor e-learning, agente de buenas prácticas docentes, perteneciente a una institución de Granada que imparte enseñanzas de Educación Superior durante el curso 2015-2016”.

3.2. Objetivos

El objetivo general de esta investigación es capturar y representar el conocimiento experto de un docente e-learning, agente de buenas prácticas, a través del mapa conceptual. Una vez representado aportará a la comunidad científica un modelo de buenas prácticas docentes en el ámbito de la formación e-learning, el cual mediante su difusión generalizada contribuirá a la formación de nuevos docentes y al perfeccionamiento.

Por otro lado, los objetivos específicos que vertebran y guían la investigación son:

- Conocer y revisar la literatura más relevante y actual sobre el conocimiento experto y su representación a través del mapa conceptual.
- Identificar a un docente e-learning, agente de buenas prácticas.
- Analizar el conocimiento experto de un tutor e-learning en ejercicio perteneciente a una institución que imparte enseñanzas universitarias.
- Representar el conocimiento experto mediante la confección de un mapa de conocimiento sobre buenas prácticas docentes.

3.3. Metodología

El proyecto de investigación se enmarca dentro de una metodología mixta debido al tipo de instrumentos utilizados y a la naturaleza de los objetivos. De este modo, es cuantitativa puesto que se pretende cuantificar y ponderar las funciones y competencias del buen tutor

e-learning a través del cuestionario cerrado con una escala tipo Likert, con la finalidad de identificar a un tutor e-learning agente de buenas prácticas docentes, para posteriormente de modo cualitativo analizar su conocimiento experto con la ayuda de la entrevista semiestructurada.

La utilización de esta metodología es pertinente para este proyecto, ya que se procura garantizar cierta objetividad a la hora de detectar a un tutor e-learning, agente de buenas prácticas. De igual forma, el análisis del conocimiento experto requiere de instrumentos cualitativos que permitan profundizar en la propia subjetividad de la persona.

En relación al cuestionario se ha diseñado de modo online a través de *Google Form* debido a la serie de ventajas que conlleva, entre ellas: la información queda automáticamente recogida en una hoja de Excel y a la hora de la aplicación facilita al usuario su realización. Además cabe destacar que debido al tipo de problemática que trata este proyecto es oportuno la utilización de un cuestionario online.

3.4. Selección y tamaño de la muestra

El objeto de estudio es una Escuela de Negocios dedicada a la formación e-learning y a distancia en Educación Superior y en formación bonificada. En la elección de dicha institución se ha tenido en cuenta la accesibilidad a la misma y que su actividad se base principalmente en la formación online.

En esta línea, la muestra se ha seleccionado a partir de un muestreo criterial o intencional, los criterios que se han establecido para su elección son:

- Pertenencia al departamento de tutorización, cuyo puesto laboral sea tutor e-learning.
- Disponibilidad de los participantes, se les ha invitado a participar a través de las herramientas de comunicación internas de la empresa (mensaje instantáneo) explicando los motivos de la investigación y la importancia de su colaboración.

Tras aplicar estos criterios el número final de participantes fue de 13 en la primera fase en la que se le administró un cuestionario tipo Likert sobre las funciones y competencias del tutor e-learning. Finalmente, tras analizar los datos del cuestionario se seleccionó a una persona para analizar su conocimiento experto en base a los siguientes criterios:

- Respuestas satisfactorias en todas las variables del cuestionario.

- Que los compañeros lo perciban como agente de buenas prácticas en la tutorización e-learning.

3.5. Instrumentos de recogida de datos

A través del cuestionario (anexo II) y la entrevista (anexo III) diseñados *ad hoc* se han recogido los datos para analizar y capturar el conocimiento experto. En primer lugar, como se ha mencionado anteriormente, se aplicó el cuestionario para determinar a un tutor e-learning agente de buenas prácticas.

El cuestionario inicialmente estaba compuesto por un total de 25 cuestiones: 24 preguntas recogidas en una escala Likert con 4 niveles (4: Siempre; 3: La mayoría de veces; 2: A veces; 1: Nunca) sobre las funciones y competencias del tutor e-learning y una pregunta orientada a proponer a compañeros o compañeras agentes de buenas prácticas. También se habilitó un apartado final de carácter abierto para que los participantes pudieran realizar las observaciones que estimaran oportunas.

Los 24 ítems iniciales sobre las funciones y competencias se basan en la investigación de Yot y Marcelo (2013), los cuales determinaron las que debería poseer el buen tutor e-learning. De este modo, en la figura 1 se muestran los ítems establecidos por cada función y competencia.

Los tutores dan la bienvenida al alumnado y apoyan un primer contacto entre ellos, proporcionan las primeras orientaciones y resuelven las primeras dudas y problemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Sueles dar la bienvenida al nuevo alumnado matriculado? 2. En la bienvenida, ¿especificas las orientaciones y pautas que debe seguir el alumnado? 3. ¿Resuelves los problemas que presenta el alumnado? 4. ¿Te aseguras de que el alumnado comprenda el funcionamiento técnico de la plataforma?
Los tutores propician debates ajustados a la temática de estudio, apoyan las líneas de discusión iniciadas por el alumnado y de todos ellos ha de realizar una conclusión de cierre o final	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Propones actividades de socialización para favorecer la comunicación entre el alumnado? (ejemplo: foros, redes sociales, chat) 6. En caso de utilizar actividades de socialización, ¿propicias debates sobre una determinada temática de estudio? 7. En relación a la pregunta anterior, sobre los debates: ¿Extraes una conclusión final de las aportaciones del alumnado para cerrar el debate?
Los tutores diseñan actividades adicionales de aprendizaje, ejemplifican y velan por la actualización de contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 8. Diseñas actividades adicionales de aprendizaje? 9. ¿Sueles actualizar los contenidos del temario? 10. ¿Envías material complementario al alumnado? 11. ¿Sueles tener un repertorio previo de recursos complementarios? 12. ¿Facilitas ejemplos y casos donde ver la aplicación de los contenidos? 13. ¿Envías material complementario al alumnado aunque no lo demande? 14. ¿Realizas una revisión del contenido antes de empezar a trabajar el módulo? 15. ¿Dominas el temario de los cursos que impartes? 16. En caso de no dominar el contenido, ¿te informas sobre él antes de comenzar el curso?
Los tutores atienden las consultas del alumnado sobre las actividades de aprendizaje y los contenidos y les proporciona orientaciones durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje para favorecer su autonomía	<ol style="list-style-type: none"> 17. Cuando un alumno tiene alguna duda, ¿Sueles resolver con éxito sus demandas? 18. Cuando las dudas son comunes en varios alumnos, ¿envías un mensaje general al conjunto total del alumnado resolviendo esa duda? 19. ¿Envías recordatorios sobre cuestiones pendientes o eventos próximos al alumnado? 20. ¿Contestas las dudas del alumnado en un plazo máximo de 48 horas? 21. En la comunicación con el alumnado, ¿sueles transmitir ánimos y seguridad para motivar el proceso de aprendizaje del alumnado?
Los tutores valoran el aprendizaje y progreso del alumnado ofreciéndoles feedback continuo	<ol style="list-style-type: none"> 22. ¿Utilizas herramientas para motivar al alumnado? 23. ¿Sueles corregir en un plazo máximo de 5 días las tareas del alumnado? 24. ¿Contactas con el alumnado si notas que su actividad en la plataforma ha disminuido?

Figura 1. Preguntas establecidas en base a las funciones y competencias de Yot y Marcelo (2013, p. 314-316). En la columna izquierda se recogen las funciones y competencias y en la derecha los ítems relacionados con cada una. Fuente: elaboración propia.

Una vez obtenidos los datos recogidos a través del cuestionario se procedió a utilizar la entrevista semiestructurada para capturar el conocimiento experto, la elección de este instrumento viene avalada por una serie de autores (Rodríguez, 2007; González y otros, 2010; De Benito, Lizana y Salinas, 2012; Rodríguez, 2012; Fernández, Maiques y Ábalos, 2012; González, Fiz y Ayerdi, 2012; Martínez y Valbuena, 2013; Darder, Pérez y Salinas, 2014).

La entrevista diseñada recoge las aportaciones del planteamiento de entrevista de Yot y Marcelo (2013), así como cuestiones derivadas del cuestionario sobre cómo realizar las funciones y competencias recogidas en las 24 preguntas. Por otro lado, toma la división de variables y algunas cuestiones del trabajo de González, Fiz y Ayerdi (2012) sobre la representación del conocimiento experto de docentes universitarios, agentes de buenas prácticas. En un primer momento la entrevista se compuso por 42 preguntas, dividiéndose

en 4 variables: I. Datos biográficos; II. Experiencia docente; III. Dimensión didáctica (planificación, docencia y evaluación) y; IV. Opiniones y valoraciones generales (González, Fiz y Ayerdi, 2012, p. 109). Respecto a la subdivisión de la variable “III. Dimensión didáctica”, se ha añadido el apartado “Funciones” junto a “Planificación, Docencia y Evaluación”. En este apartado se han recogido las variables correspondientes a las funciones y competencias del tutor e-learning: bienvenida; dudas; socialización; motivación y; material.

3.5.1. Validación de instrumentos

En la validación de los dos instrumentos se realizó un juicio de expertos para determinar la validez de constructo, el cual consistió en invitar a un grupo de personas para que emitieran un juicio sobre el diseño y estructura de los instrumentos (Cabero y Llorente, 2013).

Partiendo de las consideraciones de Robles y Rojas (2015) sobre los aspectos fundamentales del juicio de expertos, en la siguiente tabla (tabla 2) se recogen los motivos por los que se realizó, algunas características de los participantes y el modo de validación.

Tabla 2

Aspectos fundamentales del juicio de expertos

Objetivos de la validación	Validar los diferentes ítems recogidos en los instrumentos
Expertos	Cuatro expertos pertenecientes al ámbito de la Educación Superior: tres especializados en tecnología educativa y uno en la línea de la captura y representación del conocimiento
Modo de validación	Método individual mediante el cual se ha obtenido la información de cada experto sin que estuvieran en contacto entre ellos

Fuente: elaboración propia en base a Robles y Rojas (2015)

Respecto a la toma de contacto con los expertos se realizó a través de una invitación personal y por correo electrónico, en la cual se les proporcionó una serie de documentos formados por: una carta formal con información sobre la investigación y las respectivas instrucciones para la validación; cuestionario sobre las funciones y competencias del tutor e-learning y; la entrevista semiestructurada.

En relación a las sugerencias de mejora de los distintos expertos (anexo IV), se ha atendido a la mayoría de propuestas, excepto prescindir del ítem referente al nombre y apellidos puesto que se necesitaba conocer a quién corresponden las puntuaciones para seleccionar a los docentes agentes de buenas prácticas. De este modo, se ha procedido a eliminar el ítem 13; reformular la respuesta del ítem 23 aportando una lista plegable para que puedan escoger el tiempo de corrección de las tareas del alumnado (24 horas; 48 horas; 72 horas; Más de 72 horas); reformulación del ítem 3 añadiendo el sufijo “iniciales” a problemas y del ítem 25 otorgando un carácter más directo y personal; se han acotado los intervalos de respuesta respecto al ítem sobre los años de experiencia impartiendo docencia e-learning (Menos de 1 año; Entre 1 y 5 años; Entre 6 y 10 años; Entre 11 y 15 años; Entre 16 y 20 años; Más de 20 años); utilizado en todos los ítems el tratamiento de usted y; aplicado una división por variables que responde a la clasificación establecida en la figura 1 (I. Bienvenida y resolución de dudas; II. Actividades de socialización; III. Contenido y materiales; IV. Atención al alumnado y; V. Feedback). Finalmente, tras los cambios mencionados el número total de ítems es de 24 (23 referentes a las funciones y competencias y un ítem abierto para proponer a compañeros agentes de buenas prácticas).

Por otro lado, se han atendido a todas las propuestas de mejora de la entrevista. En este sentido, se han eliminado los ítems 2 (¿Cuántos años llevas dedicándote al sector e-learning?); 3 (¿Qué puesto de trabajo ocupas?); 15 (Explica alguna situación que hayas vivido en tu puesto de trabajo que no hayas sido capaz de resolver o hayas necesitado ayuda para hacerlo. ¿Cómo se resolvió finalmente?); 20 (¿Sueles resolverlas en la primera contestación o replican la duda y tienes que volver a contestarla?); 21 (Si las dudas se repiten ¿envías un mensaje general a todo el alumnado para resolver esa posible duda?); 22 (¿Sueles tardar menos de 48 horas en responder una duda al alumnado?); 25 (¿Realizas debates dentro de los canales de socialización? ¿Concluyes el debate con una conclusión final de las aportaciones?); 37 (¿Cuánto tiempo tardas en corregir y enviar la resolución al alumnado?); 39 (¿Hasta qué punto piensa que es importante la docencia y en qué medida puede influir en la formación de los estudiantes?); 43 (En caso de no dominar el temario del curso ¿qué clase métodos y búsqueda de información realizas?), puesto que quedaban contestadas en el cuestionario. También se han homogeneizado las terminaciones verbales utilizando la segunda persona con el objetivo de dar un trato más cercano y personal y se han realizado los cambios sugeridos por el experto 4 respecto a

los ítems 4 y 7. Una vez aplicadas las diferentes recomendaciones la entrevista definitiva consta de un total de 34 preguntas.

3.6. Proceso de recogida de datos

Para la aplicación del cuestionario se invitó a participar a un total de 17 tutores e-learning pertenecientes al departamento de tutorización. El contacto se realizó a través de una comunicación directa e individual con cada uno de ellos donde se especificaba una información previa sobre los objetivos de la investigación y se proporcionaba el enlace al cuestionario on-line. Finalmente, participaron un total de 13 tutores e-learning, los cuales contestaron todos los ítems del cuestionario y estos datos se almacenaron directamente en una hoja de Excel.

Respecto a la realización de la entrevista, se comunicó personalmente a un e-tutor que obtenía el perfil que se estaba buscando y accedió a la entrevista, concretándose fecha y hora para su realización. Dicha entrevista transcurrió sin ningún incidente y tuvo una duración total de 25 minutos, la cual fue grabada para su posterior transcripción y análisis de datos.

4. Resultados

Los datos obtenidos de los 13 cuestionarios permitieron realizar un análisis pormenorizado de las 5 variables relacionadas con su práctica diaria. Cada ítem ha sido puntuado desde 4 (siempre), 3 (La mayoría de veces), 2 (A veces), hasta 1 (nunca) mediante la escala Likert, lo que facilita el establecimiento de la media, mediana, moda y desviación típica por ítem.

En relación a la entrevista, se ha dado respuesta a la mayoría de preguntas, algunas han surgido durante su transcurso para precisar la información que se obtenía y otras se han omitido, puesto que se respondían en la contestación anterior. Por tanto, los datos recogidos a través de un registro electrónico, utilizando una grabadora, resultaron de gran interés para su análisis y posterior captura en un mapa conceptual, con la finalidad de generar el mapa de conocimiento sobre buenas prácticas docentes e-learning.

4.1. Análisis de datos

Atendiendo a la media el valor máximo de las puntuaciones en cada ítem ha sido 3,92 mientras que el mínimo 1,69. Respecto a la moda y mediana se ha situado en un máximo

de 4 y mínimo de 1 y la mayor desviación típica se corresponde con un valor de 1,26, siendo muy heterogéneo el grupo en las respuestas, mientras que la menor desviación ha sido 0,27 con unas respuestas muy homogéneas (anexo V).

En esta línea, los ítems con mejor puntuación son los referentes a la orientación al alumnado y resolución de dudas y los de menor puntuación los relativos a la realización de actividades de socialización como el planteamiento de debates. Por tanto, las variables mejor situadas en el grupo de tutores e-learning han sido las relacionadas con la atención al alumnado (variables I, III y IV) y las más bajas actividades de socialización y feedback (variables II y V).

En el siguiente gráfico (figura 2) se muestra la media de las puntuaciones por cada ítem en relación a la escala Likert. Cabe resaltar que la variable I “Bienvenida y resolución de dudas” acoge los ítems 1, 2, 3 y 4; la variable II “Actividades de socialización” los ítems 5, 6 y 7; variable III “Contenido y materiales” ítems del 8 al 15; variable IV “Atención al alumnado” del 16 al 20 y; variable V “Feedback” los ítems 21, 22 y 23. En relación al ítem 22 no tiene valor en el gráfico, puesto que no se regía por la escala Likert, se daba a escoger el plazo de resolución de dudas (24, 48, 72 o más de 72 horas).

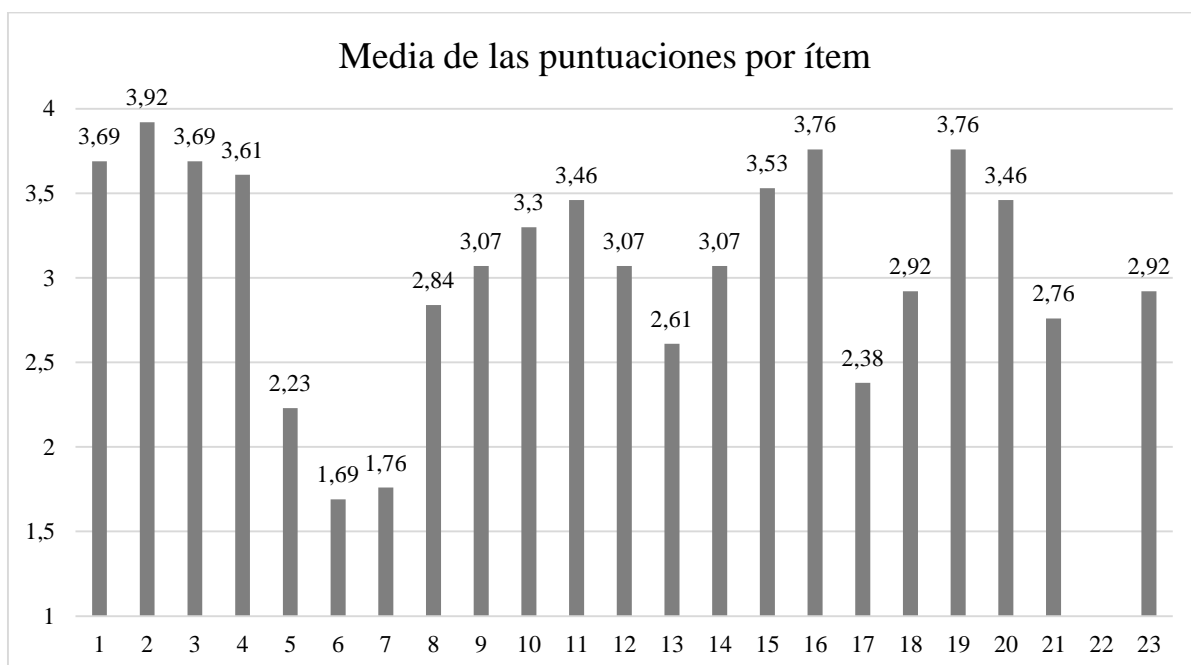


Figura 2. Gráfico sobre las medias de las puntuaciones de cada ítem. Fuente: elaboración propia.

Respecto al análisis de datos de la entrevista se establecieron 13 categorías agrupadas en dos familias: experiencia docente (figura 3) y formación e-learning (figura 4). Las

categorías responden a la división por variables de la entrevista. A partir de estas categorías se extrajo la información referente a cada una de ellas, lo que facilitó su análisis y posterior captura en dos mapas conceptuales, uno por cada familia. Se ha optado por esta división, puesto que se ha preferido dividir por un lado su recorrido como docente y por otro lado, la actuación en tutorización e-learning, con la finalidad de operativizar la información.

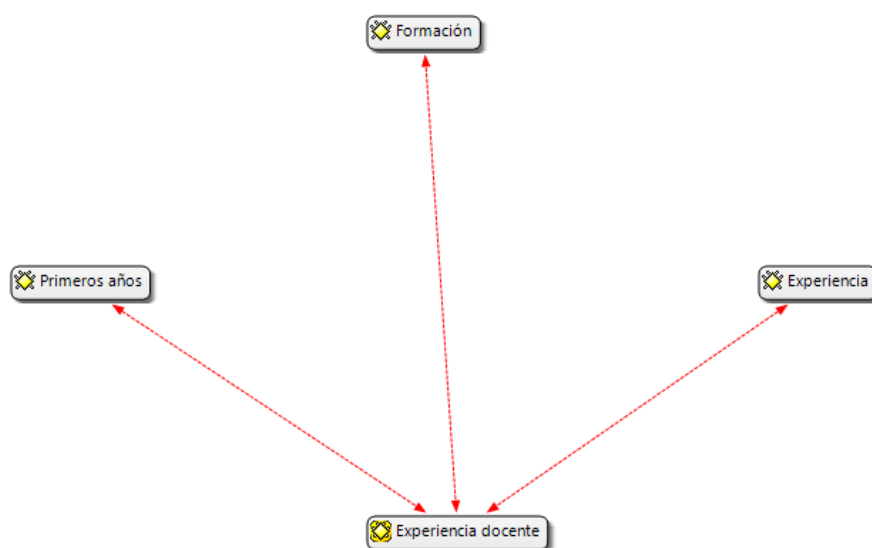


Figura 3. Familia de categorías de experiencia docente. Fuente: elaboración propia a partir de Atlas.ti.

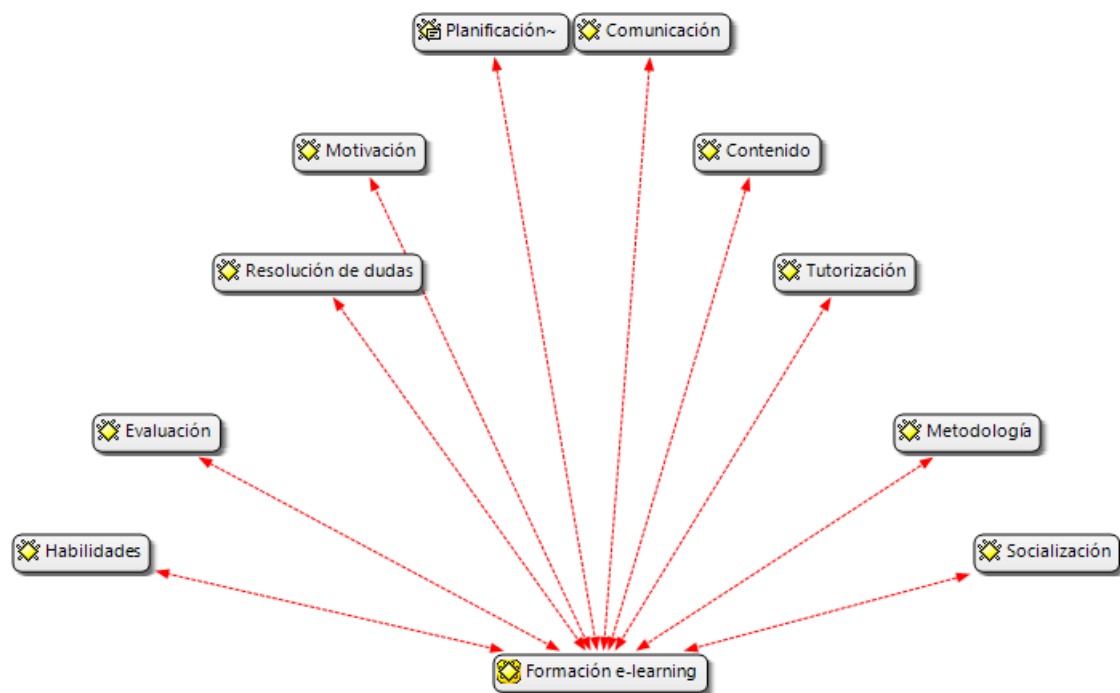


Figura 4. Familia de categorías de formación e-learning. Fuente: elaboración propia a partir de Atlas.ti.

Como se ha mencionado, el primer mapa conceptual recoge todos aquellos aspectos referentes a su formación y experiencia como docente (figura 5), mientras que el segundo explicita su forma de proceder en la tutorización e-learning, generando así un mapa de conocimiento sobre buenas prácticas docentes (figura 6).

Su experiencia docente se divide en dos momentos: inicios y actualidad. Se basa principalmente en la formación dentro del ámbito empresarial, marcado por algunos hitos como su paso por la Escuela y el aprendizaje del e-learning por parte de su compañera de trabajo. En cambio, la metodología y el trato cercano con el alumnado puede resumirse en la siguiente cita “yo siempre pienso que hay que ser muy positiva, yo soy muy positiva y porque creo que eso también lo transmites, si tú eres positiva el alumno lo nota y eso también le anima y le motiva a seguir su proceso de formación”. De la cual, queda constancia en el mapa de conocimiento sobre buenas prácticas docentes.

Éste último finalmente se ha organizado en 5 grandes conceptos: planificación, contacto con el alumnado, metodología individualizada, contenido y resolución de dudas. Los cuales se han generado englobando las categorías previas de la familia “formación e-learning” en las que se había categorizado la información de la entrevista.

“Planificación” recoge todos aquellos aspectos relativos al proceso de elaboración de acciones formativas, así como la del alumnado del curso on-line tutorizado. Cabe destacar que los “cupones de información” son aquellas solicitudes de información que envía el alumnado sobre alguna acción formativa de su interés.

“Contacto con el alumnado” presenta información referente a cómo se lleva a cabo, qué medios se emplean en función de las preferencias o disponibilidad y cuando adquiere un papel relevante.

En “Metodología individualizada” se justifica el uso de este tipo de metodología, así como los principios esenciales de ella.

“Contenido” refleja el tipo de contenido de los cursos de formación, la actualización, función evaluativa, relación con la socialización y el plazo máximo de corrección.

Por último, en “Resolución de dudas” se representa la forma de resolución, actuaciones y plazo.

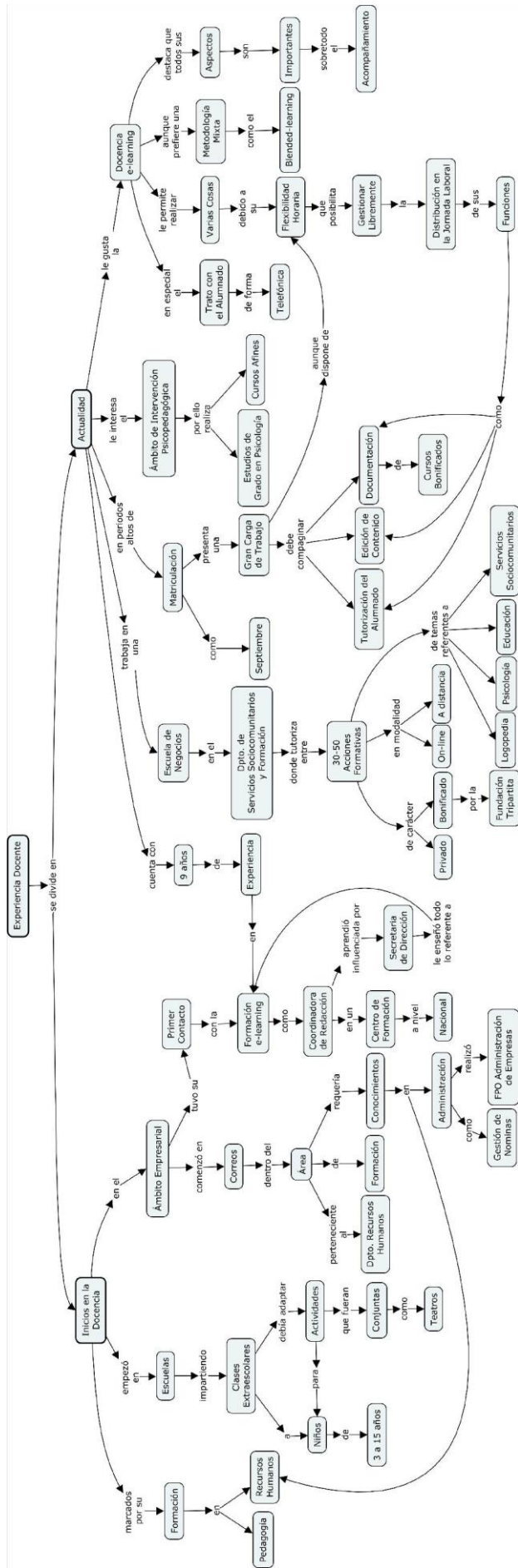


Figura 5. Mapa conceptual sobre la experiencia docente del tutor e-learning.
Fuente: elaboración propia a partir de CmapTools.

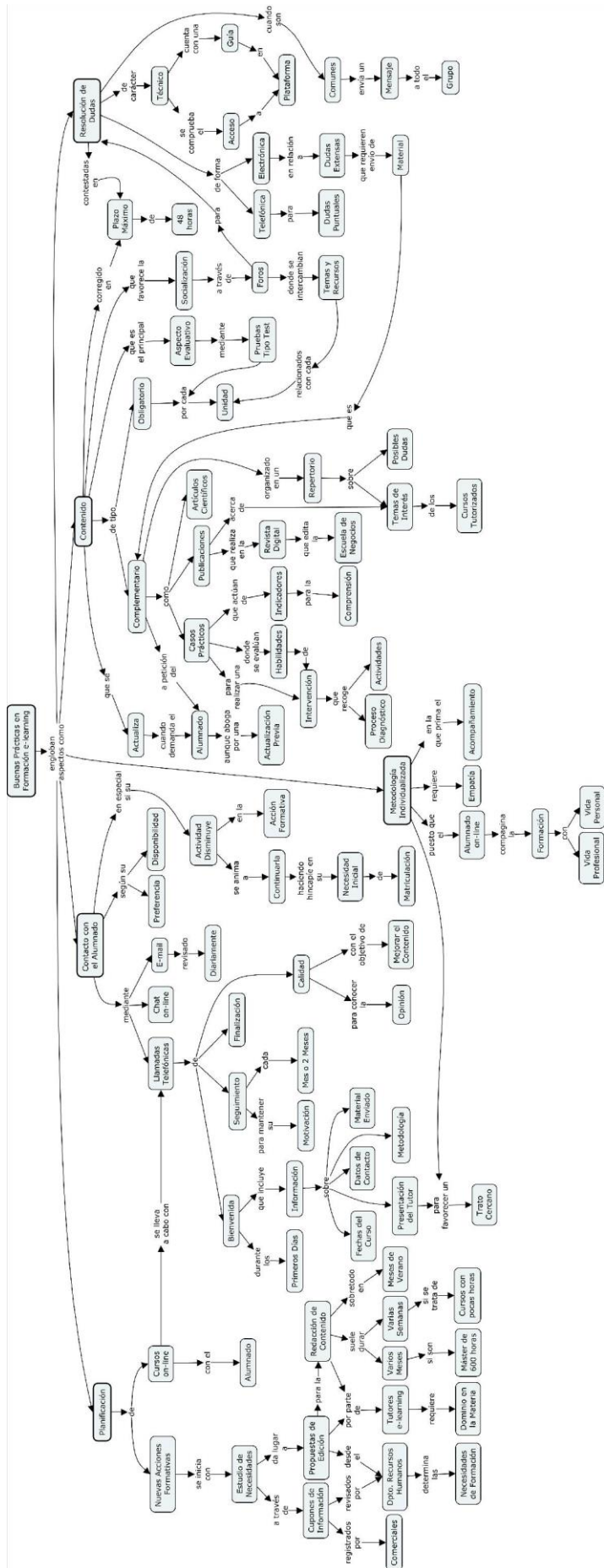


Figura 6. Mapa conceptual sobre buenas prácticas en formación e-learning.
Fuente: elaboración propia a partir de CmapTools.

4.2. Modelo y procedimiento utilizado en el análisis de datos

Para el análisis de datos del cuestionario se ha utilizado la hoja de cálculo Excel, puesto que las puntuaciones se guardaban automáticamente en ella. La hoja de Excel ha facilitado la comparación de las respuestas aportada por los tutores, ya que cada columna mantenía la respuesta verticalmente posibilitando el contraste de los diferentes datos por ítem. Al situarse todas las puntuaciones en la cuadrícula se ha favorecido el cálculo de la media, mediana, moda y desviación típica.

Respecto al tratamiento de los datos de la entrevista, en primer lugar fue transcrita en un archivo de Word (anexo VI), el cual posteriormente se introdujo en el *software* de análisis cualitativo Atlas.ti para proceder a la categorización. Se optó por utilizar este programa, puesto que a priori facilitaba la clasificación por categorías y el consiguiente análisis a través del aislamiento de cada categoría y la información adscrita a ella. Este sistema permitió la realización de un análisis minucioso de los datos que fueron capturados y representados en los mapas conceptuales elaborados primero en papel y después con la ayuda del *software* CmapTools.

Por otro lado, en el mapa conceptual quedan recogidas las relaciones entre los distintos conceptos, fruto de las categorías previas y referentes a la experiencia y buenas prácticas en tutorización e-learning.

4.3. Discusión de resultados

En la selección del tutor e-learning agente de buenas prácticas se ha tomado como principal referencia sus respuestas obtenidas en el cuestionario. Estas respuestas han sido satisfactorias respecto a las cualidades más importantes del e-tutor recogidas por Rodríguez y Calvo (2011). En este sentido, la media del tutor seleccionado está por encima del grupo en relación a la rápida contestación al alumnado, preocupación por su progreso, envío de material complementario y resolución de problemas técnicos.

En cuanto a los criterios de selección para el reconocimiento de un e-tutor agente de buenas prácticas docentes establecidos por Cabero, Llorente y Morales (2013) se cumplen todos ellos: ha sido considerado por los compañeros como agente de buenas prácticas, imparte más de una acción formativa, posee actitudes positivas hacia la docencia y lleva más de 6 años dedicándose al sector e-learning.

Por tanto, el tutor e-learning que responde a las siglas NBV puede considerarse como un agente de buenas prácticas en base a las funciones y competencias del buen tutor e-learning de Yot y Marcelo (2013); las cualidades destacadas por Rodríguez y Calvo (2011) y; los criterios de selección de Cabero, Llorente y Morales (2013). En este sentido, la caracterización del tutor e-learning experto descrita por Yot y Marcelo (2013) queda constatada en el e-tutor entrevistado.

Como destacan Novak, & Gowin (1985); González, (2008); Arellano y Santoyo (2009); De Benito, Lizana y Salinas (2012); Novak, (1998; 2013); Hoffman, & Beach (2013); Darder, Pérez y Salinas (2014) el mapa conceptual ha sido una herramienta válida y útil para la captura y representación del conocimiento. En los dos mapas se explicitan los 3 tipos de conocimiento que mencionan Nonaka, & Takeuchi (1995), el conocimiento de la experiencia, reflejado en el primer mapa y el conocimiento simultáneo y análogo, representados en el segundo mapa.

Siguiendo a Rodríguez y Calvo (2011) y su distinción sobre los dos tipos de e-tutor, podemos afirmar que el tutor e-learning NBV responde a un tutor preventivo, el cual diseña el material y lo tutoriza.

Respecto a los roles del tutor e-learning descritos por Yot y Marcelo (2013) queda constatado el rol docente, gerente del programa y asistente técnico. En cambio, el rol de director social no se ve reflejado actualmente en el puesto laboral que ocupa, ya que no hay habilitados canales de comunicación entre pares.

Por otro lado, atendiendo a las funciones más importantes del e-tutor establecidas por Blázquez y Alonso (2009): función docente, de orientador y técnica; todas ellas quedan reflejadas en el e-tutor NBV y por ende, en los mapas conceptuales. Considerando las funciones y competencias del buen tutor e-learning recogidas en Yot y Marcelo (2013) se han constatado la mayoría de ellas excepto la relativa a las actividades de socialización, puesto que, como se ha mencionado anteriormente, carecen de ellas.

5. Conclusiones

La formación e-learning tiene sus peculiaridades respecto a la formación presencial, cabe destacar que la formación en la empresa privada está influenciada por el afán económico y beneficiario, pero por ello no es menos valioso el trabajo de un tutor, puesto que la empresa privada constituye una posibilidad laboral de los profesionales de la educación.

A través de la captura y representación del conocimiento experto de un tutor e-learning, reconocido como agente de buenas prácticas, se ha realizado una aproximación y contribuido al conocimiento científico sobre esta modalidad formativa. El mapa sobre buenas prácticas docentes en e-learning resulta de vital relevancia para la formación inicial de los docentes que quieran impartir este tipo de formación, además de servir como referente a los e-tutores en ejercicio que quieran perfeccionar su acción.

Por otro lado, durante el proceso de investigación se puede constatar que se ha dado respuesta a cada uno de los objetivos que se han planteado:

- A través de la revisión bibliográfica en bases de datos electrónicas como ISOC, Dialnet y ProQuest (anexo I) y la consulta en la biblioteca de la Universidad de Granada, se ha revisado y por ende, conocido la literatura más relevante y actual sobre el conocimiento experto y su representación mediante el mapa conceptual.
- Se ha identificado a un docente e-learning, agente de buenas prácticas, utilizando el cuestionario elaborado *ad hoc* y validado por cuatro expertos docentes de la Universidad de Granada y especializados en formación e-learning y gestión del conocimiento.
- La entrevista semiestructurada ha permitido recoger los datos pertinentes para el análisis, mediante el *software* Atlas.ti, del conocimiento experto del tutor e-learning, el cual ejerce su profesión en una Escuela de Negocios de Granada, impartiendo acciones formativas de Educación Superior como Máster y cursos universitarios.
- Utilizando el mapa conceptual se ha representado el conocimiento experto, generando así un mapa de conocimiento sobre la experiencia docente del tutor y buenas prácticas docentes en formación e-learning.

En definitiva, el cumplimiento de los objetivos específicos implica la consecución del objetivo general planteado acerca de “capturar y representar el conocimiento experto de un docente e-learning, agente de buenas prácticas, a través del mapa conceptual”.

6. Futuras líneas de investigación

Este trabajo sirve de precedente y abre varias vías de investigación en el ámbito de la formación, entre ellas:

- Influencia e impacto de modelos de conocimiento experto de tutores, agentes de buenas prácticas, en la formación inicial y en el perfeccionamiento docente.
- Comparación de modelos de conocimiento de tutores e-learning que ejercen en instituciones públicas respecto a los que pertenecen a instituciones privadas.
- Gestión del conocimiento de profesionales de la educación a través de la captura y representación del conocimiento experto en mapas conceptuales.
- Revisión actual de las funciones y competencias de un tutor e-learning, agente de buenas prácticas.

Referencias bibliográficas

- Arellano, J. y Santoyo, M. (2009). *Investigar con mapas conceptuales. Procesos metodológicos*. Madrid: Narcea.
- Blázquez, F. y Alonso, L. (2006). Formación específica para tutores de e-learning. *Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática*, 3(1), 38-43.
- Blázquez, F. y Alonso, L. (2009). Funciones del profesor de e-learning. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 34, 205-215.
- Cabero, J. y Llorente, M.C. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7(2), 11-22.
- Cabero, J., Llorente, M.C. y Morales, J.A. (2013). Aportaciones al e-learning desde un estudio de buenas prácticas en las universidades andaluzas. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 10(1), 45-60. doi: 10.7238/rusc.v10i1.1159
- Darder, A., Pérez, A. y Salinas, J. (2014). Análisis de usos del mapa conceptual en la investigación. En P. R. Correia, M. E. Malachias, A. J. Cañas y J. D. Novak (Eds.), *Proceedings of the Sixth International Conference on Concept Mapping: Vol. 1, Concept Mapping to Learn and Innovate* (pp. 31-36). Santos, Brasil: Universidad de São Paulo.
- De Benito, B., Lizana, A. y Salinas, J. (2012). Los mapas conceptuales en la captura y representación de conocimiento experto docente en el uso de las TIC. En A. J.

- Cañas, J. D. Nowak y J. Vanhear (Eds.), *Proceedings of the Fifth International Conference on Concept Mapping: Vol. 3, Concept Maps: Theory, Methodology, Technology* (pp. 146-149). Malta: Universidad de Malta.
- Fernández, A., Maiques, J.M. y Ábalos, A. (2012). Las buenas prácticas docentes de los profesores universitarios: estudio de casos. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(1), 43-66.
- Fernández, M.D., Álvarez, Q. y Mariño, R. (2013). E-learning: otra manera de enseñar y aprender en una universidad tradicionalmente presencial. Estudio de caso particular. *Profesorado*, 17(3), 273-291.
- Frías, R. y Rodríguez, C.A. (2012). Una interpretación del concepto de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi usando la ficción literaria. *Apuntes del CENES*, 31(54), 227-260.
- González, F. (2008). *El mapa conceptual y el Diagrama V. Recursos para la Enseñanza Superior en el Siglo XXI*. Madrid: Narcea.
- González, F., Fiz, M.R. y Ayerdi, P. (2012). Un ejemplo de profesor agente de buenas prácticas docentes en el ámbito de la Sociología. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(1), 105-122.
- González, F., Guruceaga, A., Pozueta, E. y Porta, S. (2010). Una aproximación al conocimiento de una profesora universitaria, agente de buenas prácticas docentes, utilizando mapas conceptuales. *Profesorado*, 14(3), 117-130.
- Hoffman, R., & Beach, J. (2013). Lessons learned across a decade of knowledge modeling. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 4(1), 85-95.
- Ibáñez, P., Gijón, J. y González, F. (2014). Revisión del conocimiento acumulado sobre mapas conceptuales a través del análisis de comunicaciones presentadas en los 5 congresos mundiales. En P. R. Correia, M. E. Malachias, A. J. Cañas y J. D. Novak (Eds.), *Proceedings of the Sixth International Conference on Concept Mapping: Vol. 2, Concept Mapping to Learn and Innovate* (pp. 419-426). Santos, Brasil: Universidad de São Paulo.
- Llorente, M.C. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 20, 1-24.

- Martínez, C.A. y Valbuena, E.O. (2013). Complejidad del conocimiento profesional de una profesora de ciencias de Primaria sobre el conocimiento escolar. *Campo Abierto*, 32(1), 117-135.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York, NY: Oxford University Press.
- Novak, J.D. (1998). *Learning, Creating, and Using Knowledge: Concept Maps as Facilitative Tools in Schools and Corporations*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Novak, J.D. (2013). Empowering Learners and Educators. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 4(1), 14-24.
- Novak, J.D., & Gowin, D.B. (1985). *Learning How to Learn*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Pontes, A. (2012). Representación y comunicación del conocimiento con mapas conceptuales en la formación del profesorado de ciencia y tecnología. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 9(1), 106-123. doi: 10498/14628
- Pontes, A., Serrano, R. y Muñoz, J.M. (2015). Los mapas conceptuales como recurso de interés para la formación inicial del profesorado de enseñanza secundaria: opiniones del alumnado de ciencias sociales y humanidades. *Educación XXI*, 18(1), 99-124. doi: 10.5944/educXX1.18.1.12313
- Robles, P. y Rojas, M.C. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18, 1-16.
- Rodríguez, C. y Calvo, A. (2011). La figura del tutor de e-learning. Aportaciones de una investigación con estudios de caso. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 8(1), 66-79.
- Rodríguez, O. (2007). La retención del conocimiento tácito de los expertos en el sector nuclear: una visión general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 227-249.

- Rodríguez, S. (2012). Utilizando CMAPS para analizar el conocimiento declarado y en la acción de los asesores de formación de profesores. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 3, 49-59.
- Romero, J.M. (2016). Los mapas conceptuales en Educación Superior: implicaciones del software CmapTools. En J.C. Martínez (Coord.), *I Congreso Internacional Virtual: La Educación en el siglo XXI. Libro de actas* (pp. 35-40). Málaga: Universidad de Málaga.
- Yot, C. y Marcelo C. (2013). Tareas y competencias del tutor online. *Profesorado*, 17(2), 305-325.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I. Proceso seguido en la búsqueda de referencias-----	28
Anexo II. Cuestionario sobre funciones y competencias del tutor e-learning-----	30
Anexo III. Entrevista en base a González, Fiz y Ayerdi (2012) y Yot y Marcelo (2013) -----	36
Anexo IV. Sugerencias de mejora de los expertos para cada instrumento-----	38
Anexo V. Datos y análisis del cuestionario -----	39
Anexo VI. Transcripción de la entrevista-----	41

ANEXO I. PROCESO SEGUIDO EN LA BÚSQUEDA DE REFERENCIAS

Para establecer el listado de referencias que conforman el sustento teórico de esta investigación se ha aplicado el siguiente método de búsqueda: en primer lugar, se han seleccionado varios descriptores de la base de datos ERIC: “Knowledge Representation”, “Concept Mapping”, “Electronic Learning” y como descriptores recogidos por varios autores (González, Guruceaga, Pozueta y Porta, 2010; González, Fiz y Ayerdi, 2012; Fernández, Maiques y Abalós, 2012) “Conocimiento experto” y “Mapas conceptuales”. La elección de estas palabras clave está basada en los puntos centrales de este trabajo (conocimiento experto, mapas conceptuales, formación e-learning). Una vez seleccionados los descriptores se ha procedido a su búsqueda a través de distintas bases de datos (ProQuest para términos en inglés e ISOC y Dialnet para términos en español). Se ha optado por unificar en la búsqueda el descriptor “Knowledge Representation” junto a “Concept Mapping”, puesto que el interés de este estudio aúna la representación del conocimiento con los mapas conceptuales.

Por otro lado, para que la búsqueda fuera más exhaustiva se ha añadido el descriptor “Formación e-learning”, sinónimo de “Electronic Learning”. El cual se ha aplicado en las bases de datos ISOC y Dialnet.

Debido a la amplitud de resultados se han seguido una serie de criterios con el fin de refinar la búsqueda bibliográfica:

1. Propósito inicial de la investigación, la cual responde a la “representación del conocimiento experto de un formador e-learning mediante el mapa conceptual”.
2. Relevancia de los autores y/o fecha de publicación entre 2005 y 2016.
3. Descriptores obtenidos del Tesauro ERIC y de los autores mencionados con el objetivo de operativizar la búsqueda.

Específicamente para los términos “Knowledge Representation AND Concept Mapping” se han aplicado los siguientes filtros para reducir el número de resultados: *Texto completo; *Evaluado por expertos; *Fecha de publicación entre 2005 y 2016 e; *Idioma español. En cambio para el concepto “Electronic Learning” se han introducido los filtros anteriores y añadido *Tipo de fuente (Revistas científicas). La elección del filtro *Idioma español corresponde a la gran variedad de artículos existentes en otros idiomas (26.740 para el descriptor “Knowledge Representation AND Concept Mapping” y 72.147 para

“Electronic Learning”), lo que resultaba inviable su consulta en una primera aproximación al tema objeto de estudio.

Por otra parte, para las palabras clave “Conocimiento experto”, “Mapas conceptuales” y “Formación e-learning” no se ha aplicado ningún filtro en la base de datos ISOC, puesto que el número de resultados permitía examinar todas las referencias encontradas. Por el contrario, en la búsqueda de estos descriptores en Dialnet se han examinado los primeros 100 documentos (artículos de revista, tesis, libros, artículos de libro) en orden de relevancia del total de resultados.

Por último, cabe resaltar que para el descriptor “Mapas conceptuales” se ha atendido principalmente a la relevancia de los autores, así como a la revisión de las actas de los diferentes congresos internacionales sobre mapas conceptuales.

A continuación en la tabla 3 se muestra el número de resultados obtenidos para cada descriptor en las diferentes bases de datos, con fecha de 20 de febrero de 2016.

Tabla 3

Número de resultados obtenidos para cada descriptor

DESCRIPTOR	BASE DE DATOS	Nº DE RESULTADOS	FILTROS
Knowledge	ProQuest	266.494	94
Representation AND Concept Mapping			
Electronic Learning	ProQuest	795.630	283
Conocimiento	ISOC	117	117
experto	Dialnet	1.839	100
Mapas conceptuales	ISOC	170	170
	Dialnet	646	100
Formación	ISOC	180	180
E-learning	Dialnet	3.282	100

Nota. Para los tres últimos descriptores es español la búsqueda se realizó en dos bases de datos. Fuente elaboración propia

ANEXO II. CUESTIONARIO SOBRE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL TUTOR E-LEARNING

En primer lugar, quiero darles las gracias por participar en esta investigación sobre la captura y representación del conocimiento experto de un docente e-learning, agente de buenas prácticas.

El tratamiento de los datos es totalmente confidencial, no se hará público el nombre, ni departamento, con el fin de preservar el derecho a la intimidad.

El cuestionario recoge 24 preguntas sobre las funciones y competencias del tutor e-learning mediante una escala Likert de 1 a 4, cuyos niveles son:

4: Siempre.

3: La mayoría de veces.

2: A veces.

1: Nunca.

El tiempo estimado de realización es de 10-15 minutos aproximadamente.

***Obligatorio**

**1. Iniciales del nombre y apellidos
(ejemplo: JFR) ***

.....

2. Sexo: *

Hombre

Mujer

3. Departamento al que pertenece: *

.....

4. Años que lleva impartiendo docencia e-learning: *

Menos de 1 año

Entre 1 y 5 años

Entre 6 y 10 años

Entre 11 y 15 años

Entre 16 y 20 años

Más de 20 años

**Conteste a las siguientes cuestiones en base a la escala
Likert**

I. Bienvenida y resolución de dudas

1. ¿Suele dar usted la bienvenida al nuevo alumnado matriculado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

2. En la bienvenida, ¿especifica las orientaciones y pautas que debe seguir el alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

3. ¿Resuelve usted los problemas iniciales que presenta el alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

4. ¿Se asegura de que el alumnado comprenda el funcionamiento técnico de la plataforma? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

II. Actividades de socialización

5. ¿Propone actividades de socialización para favorecer la comunicación entre el alumnado? (ejemplo: foros, redes sociales, chat) *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

6. En caso de utilizar actividades de socialización, ¿propicia usted debates sobre una determinada temática de estudio? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

7. En relación a la pregunta anterior, sobre los debates: ¿Extrae una conclusión final de las aportaciones del alumnado para cerrar el debate? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

III. Contenido y materiales

8. ¿Diseña actividades adicionales de aprendizaje? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

9. ¿Suele actualizar los contenidos del temario? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

10. ¿Envía material complementario al alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

11. ¿Suele tener un repertorio previo de recursos complementarios? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

12. ¿Facilita usted ejemplos y casos donde ver la aplicación de los contenidos? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

13. ¿Realiza usted una revisión del contenido antes de empezar a trabajar el módulo? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

14. ¿Domina usted el temario de los cursos que impartes? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

15. En caso de no dominar el contenido, ¿se informa sobre él antes de comenzar el curso? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

IV. Atención al alumnado

16. Cuando un alumno tiene alguna duda, ¿Suele resolver con éxito sus demandas? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

17. Cuando las dudas son comunes en varios alumnos, ¿envía un mensaje general al conjunto total del alumnado resolviendo esa duda? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

18. ¿Envía usted recordatorios sobre cuestiones pendientes o eventos próximos al alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

19. ¿Contesta las dudas del alumnado en un plazo máximo de 48 horas? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

20. En la comunicación con el alumnado, ¿suele transmitir ánimos y seguridad para motivar el proceso de aprendizaje del alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

V. Feedback

21. ¿Utiliza herramientas para motivar al alumnado? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

22. ¿Suele usted corregir las tareas del alumnado en un plazo máximo de...? *

- 24 horas
- 48 horas
- 72 horas
- Más de 72 horas

23. ¿Contacta con el alumnado si notas que su actividad en la plataforma ha disminuido? *

- 4 - Siempre
- 3 - La mayoría de veces
- 2 - A veces
- 1 - Nunca

24. ¿Qué compañeros o compañeras son referentes para usted por su buena actuación en la tutorización?

.....

.....

.....

.....

.....

Si considera oportuno, puede realizar aquí cualquier observación o aclaración sobre las cuestiones presentes

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO III. ENTREVISTA EN BASE A GONZÁLEZ, FIZ Y AYERDI (2012) Y YOT Y MARCELO (2013)

I. Datos biográficos

1. ¿Qué formación tienes?
2. ¿Cómo empezaste?

II. Experiencia docente

3. ¿Cuántos cursos tutorizas en el presente año? ¿Cuáles son?
4. ¿Qué recuerdas de cuando empezaste a enseñar? ¿Qué problemas tuviste? ¿Cómo los superaste?
5. ¿Cuál ha sido tu evolución con el paso de los años?
6. ¿Quién te enseñó o cómo aprendiste a ser docente e-learning? ¿Qué fue lo que más te ayudó?

III. Dimensión didáctica

PLANIFICACIÓN:

7. ¿Cuáles son las fases del proceso de desarrollo de un curso e-learning en su entidad? ¿Cuándo se inicia y cuándo se da por finalizado? ¿Quién participa en cada momento? ¿Qué hace cada uno de los participantes? ¿En algún momento se trabaja en equipo? ¿Quién lidera el proceso? ¿Existe coordinación?
8. ¿Cómo planificas el curso del que eres tutor?

DOCENCIA:

9. Describe como es diariamente un día de tutorización
10. ¿Qué metodología utilizas en la tutorización?
11. ¿Qué mecanismos de comunicación utilizas? ¿Cuál son más directos y dan mejor resultado?
12. ¿Qué conocimientos, habilidades o actitudes crees que son necesarios en la labor del tutor on-line?
13. ¿Cuál crees que son los aspectos más importantes de tu trabajo? ¿Te sientes cómodo desarrollándolo?
14. ¿Tienes actualmente alguna necesidad de aprendizaje? ¿Cuáles te aparecieron en tus primeros años de experiencia?

FUNCIONES:

i. Bienvenida

15. ¿Cuánto tardas en dar la bienvenida una vez se matricula el alumno? ¿Qué herramientas utilizas para dar la bienvenida? ¿Qué aspectos recoges en el mensaje de bienvenida?

ii. Dudas

16. ¿Cómo te aseguras de que el alumnado comprenda el funcionamiento técnico de la plataforma? ¿Tienes alguna guía o preguntas frecuentes para facilitar al alumnado?
17. Respecto a las dudas del alumnado, ¿Qué proceso sigues en la resolución de problemas del alumnado?
18. ¿Cómo realizas la comunicación en la resolución de dudas del alumnado?

iii. Socialización

19. ¿Qué tipo de actividades para favorecer la socialización del alumnado utilizas? ¿Dan resultado?
20. ¿El alumnado suele comunicarse frecuentemente entre ellos sobre temáticas relacionadas del curso?

iv. Motivación

21. ¿Cómo motivas al alumnado para que no decaiga el proceso de aprendizaje?
22. ¿Cada cuánto y en qué momentos envías recordatorios sobre cuestiones pendientes, de interés o eventos próximos al alumnado?
23. Cuando te comunicas con el alumnado ¿cómo y qué tipo de ánimos transmites?
24. ¿Cuándo notas que la actividad del alumnado disminuye notablemente? ¿Qué tipo de comunicación realizas con él? ¿Qué le transmites?

v. Material

25. ¿Qué proceso sigues para actualizar el contenido?
26. ¿Qué tipo de actividades adicionales sueles diseñar en los cursos que tutorizas?
27. ¿El material complementario que envías surge de demandas del alumnado o de temáticas seleccionadas previamente que pueden ser de interés? ¿Qué tipo de material complementario envías?
28. ¿Qué ejemplos facilitas para que pueda el alumnado establecer relación práctica de los contenidos?

EVALUACIÓN:

29. ¿Cómo evalúas a tus alumnos? ¿Qué aspectos evalúas?
30. ¿Estás satisfecho con el rendimiento de sus alumnos? ¿Por qué?

IV. Opiniones y valoraciones generales

31. ¿Qué es lo que más te gusta y qué te disgusta de la docencia?
32. En tu opinión, ¿qué es urgente que cambie en los cursos de formación que tutorizas para mejorar la formación de los estudiantes?
33. ¿Participas en algún tipo de innovación, programa de formación docente, jornadas, congresos? ¿En cuáles ha participado? ¿Con qué regularidad? ¿Cuál ha sido su aportación?
34. ¿Sigues formándote actualmente? ¿Qué tipo de cursos realizas o cuáles son de tu interés?

ANEXO IV. SUGERENCIAS DE MEJORA DE LOS EXPERTOS PARA CADA INSTRUMENTO

Experto	Cuestionario	Entrevista
Experto 1 (hombre, especializado en tecnología educativa)	<ul style="list-style-type: none"> · Prescindir del ítem referente a las iniciales del nombre y apellidos de los participantes · Tratamiento de usted en las preguntas · Acotar los intervalos de respuesta respecto al ítem sobre los años de experiencia impartiendo docencia e-learning · División de las preguntas por variables 	<ul style="list-style-type: none"> · Reducir el número de preguntas
Experto 2 (mujer, especializada en tecnología educativa)	<ul style="list-style-type: none"> · Tratamiento de usted en las preguntas · Unificar, reformular o prescindir de uno de los ítems 3 (¿Resuelves los problemas que presenta el alumnado?) y 17 (Cuando un alumno tiene alguna duda, ¿Sueles resolver con éxito sus demandas?) debido a su similitud, propone lo mismo con las preguntas 10 (¿Envías material complementario al alumnado?) y 13 (¿Envías material complementario al alumnado aunque no lo demande?) · División de las preguntas por variables 	<ul style="list-style-type: none"> · Reducir el número de preguntas · Prescindir de los ítems que ya se han contestado en el cuestionario
Experto 3 (hombre, especializado en la captura y representación del conocimiento experto)	<ul style="list-style-type: none"> · Tratamiento de usted en las preguntas · Formular la cuestión número 23 (¿Sueles corregir en un plazo máximo de 5 días las tareas del alumnado?) como una pregunta abierta · Reformular el ítem 25 referente a sugerir un compañero como agente de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> · Ninguna observación
Experto 4 (hombre, especializado en tecnología educativa)	<ul style="list-style-type: none"> · Unificar, reformular o prescindir de uno de los ítems 10 (¿Envías material complementario al alumnado?) y 13 (¿Envías material complementario al alumnado aunque no lo demande?) debido a su similitud · Prescindir del ítem 25 referente a sugerir un compañero como agente de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> · Modificar la palabra “actualmente” del ítem 4 (¿Cuántos cursos tutorizas actualmente? ¿Cuáles son?) por “el presente curso o año” · Eliminar la palabra “buen” del ítem 7 (¿Quién le enseñó o cómo aprendiste a ser buen docente e-learning?) · Homogeneizar las terminaciones verbales · Prescindir de los ítems que ya se han contestado en el cuestionario

ANEXO V. DATOS Y ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

1. Iniciales del nombre y apellido	2. Sexo:	3. Departamento al que pertenece	4. Años que lleva impartiendo	1. ¿Suele dar usted la bienvenida a los estudiantes?	2. En la bienvenida, ¿espere a que los estudiantes lleguen a su lugar?
ERS	Hombre	Diseño y Artes Gráficas	Entre 6 y 10 años	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
JPA	Mujer	Biosanitario	Menos de 1 año	4 - Siempre	4 - Siempre
MJRG	Hombre	Energía, instalaciones y gestión	Entre 1 y 5 años	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
NAR	Mujer	Idiomas	Entre 1 y 5 años	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
VFR	Hombre	gestión empresarial	Entre 1 y 5 años	4 - Siempre	4 - Siempre
ERM	Mujer	Idiomas	Menos de 1 año	4 - Siempre	4 - Siempre
MJMC	Mujer	TUTORIZACIÓN	Entre 6 y 10 años	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
ECT	Mujer	Administración y Gestión	Entre 1 y 5 años	4 - Siempre	4 - Siempre
MRM	Mujer	ATENCIÓN AL ALUMNADO	Entre 1 y 5 años	4 - Siempre	4 - Siempre
SMA	Mujer	DEPARTAMENTO SOCIOCOMUNITARIO	Entre 1 y 5 años	4 - Siempre	4 - Siempre
NBV	Mujer	Sociocomunitario	Entre 6 y 10 años	4 - Siempre	4 - Siempre
LAU	Mujer	Idiomas	Menos de 1 año	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces
FAG	Hombre	Sociosanitario	Menos de 1 año	4 - Siempre	4 - Siempre
			Media	3'69	3'92
			Mediana	4	4
			Moda	4	4
			Desviación típica	0'48	0'27

3. ¿Resuelve usted los problemas de los estudiantes?	5. ¿Propone actividades de aprendizaje?	6. En caso de utilizar actividades de aprendizaje, ¿las propone usted?	7. En relación a la pregunta 6, ¿cómo las propone?	21. ¿Utiliza herramientas de aprendizaje?	8. ¿Diseña actividades de aprendizaje?
3 - La mayoría de veces	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	2 - A veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	2 - A veces	2 - A veces	1 - Nunca	2 - A veces	2 - A veces
4 - Siempre	1 - Nunca	1 - Nunca	1 - Nunca	2 - A veces	2 - A veces
4 - Siempre	2 - A veces	1 - Nunca	1 - Nunca	2 - A veces	2 - A veces
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	1 - Nunca	1 - Nunca	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	4 - Siempre	1 - Nunca	1 - Nunca	2 - A veces	4 - Siempre
4 - Siempre	2 - A veces	1 - Nunca	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	2 - A veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
4 - Siempre	2 - A veces	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
2 - A veces	1 - Nunca	1 - Nunca	1 - Nunca	4 - Siempre	2 - A veces
3 - La mayoría de veces	1 - Nunca	1 - Nunca	1 - Nunca	2 - A veces	2 - A veces
3'69	2'23	1'69	1'76	2'76	2'84
4	2	1	1	3	3
4	2	1	1	3	3
0'63	0'92	0'85	1'01	0'72	0'80

9. ¿Suele actualizar los contenidos de las asignaturas?	10. ¿Envía material complementario a los estudiantes?	11. ¿Suele tener un repertorio de actividades de aprendizaje?	12. ¿Facilita usted ejemplos de actividades de aprendizaje?
4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre
2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
2 - A veces	2 - A veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	2 - A veces
3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	4 - Siempre	2 - A veces
2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
3'07	3'30	3'46	3'07
3	3	3	3
3	3	3	3
0'75	0'67	0'51	0'64

13. ¿Realiza usted una re	4. ¿Se asegura de que el	14. ¿Domina usted el tem	15. En caso de no domina
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	2 - A veces	2 - A veces
2 - A veces	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
1 - Nunca	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	2 - A veces	2 - A veces
4 - Siempre	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
2 - A veces	4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre
1 - Nunca	4 - Siempre	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces
2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
2'61	3'61	3'07	3'53
3	4	3	4
3	4	3	4
0'96	0'65	0'64	0'77

16. Cuando un alumno tie	17. Cuando las dudas sor	18. ¿Envía usted recordat	20. En la comunicación c
4 - Siempre	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
4 - Siempre	1 - Nunca	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	2 - A veces	2 - A veces
4 - Siempre	1 - Nunca	1 - Nunca	4 - Siempre
4 - Siempre	1 - Nunca	4 - Siempre	4 - Siempre
4 - Siempre	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
3 - La mayoría de veces	2 - A veces	2 - A veces	3 - La mayoría de veces
4 - Siempre	2 - A veces	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre	4 - Siempre
4 - Siempre	1 - Nunca	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
3 - La mayoría de veces	4 - Siempre	4 - Siempre	3 - La mayoría de veces
3'76	2'38	2'92	3'46
4	2	3	4
4	2	3	4
0'43	1'26	0'86	0'66

22. ¿Suele usted corregir	23. ¿Contacta con el alun	19. ¿Contesta las dudas
48 horas	3 - La mayoría de veces	3 - La mayoría de veces
48 horas	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
Más de 72 horas	2 - A veces	3 - La mayoría de veces
48 horas	2 - A veces	4 - Siempre
24 horas	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
24 horas	3 - La mayoría de veces	4 - Siempre
48 horas	2 - A veces	3 - La mayoría de veces
48 horas	2 - A veces	4 - Siempre
48 horas	2 - A veces	3 - La mayoría de veces
48 horas	4 - Siempre	4 - Siempre
48 horas	4 - Siempre	4 - Siempre
24 horas	4 - Siempre	4 - Siempre
48 horas	4 - Siempre	4 - Siempre
44'38	2'92	3'76
48	3	4
48	2	4
13'48	0'86	0'43

ANEXO VI. TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA

I. DATOS BIOGRÁFICOS

1. ¿Qué formación tienes?

Soy licenciada en Pedagogía y tengo un Máster en recursos humanos.

2. ¿Cómo empezaste a tutorizar de forma e-learning?

Cuando hice mis prácticas Ícaro, de..., me llamaron, de... un centro de..., bueno de Correos y estuve en el área de formación, en el departamento de recursos humanos y a partir de ahí ya empecé a moverme por los centros de formación y empecé con la formación e-learning.

II. EXPERIENCIA DOCENTE

3. ¿Cuántos cursos tutorizas en este año?

Ufff, muchos, muchos, no te podría decir un número.

¿Aproximadamente?

Llevamos..., en el departamento llevamos todo el área de educación, servicios sociocomunitarios y no te puedo decir, pero a lo mejor podemos tener 50 cursos, 40, 30, no sé, no te puede decir, no lo sé la verdad.

¿Y de qué temáticas?

Eh... educación y servicios sociocomunitarios, ámbito social y bueno también tenemos psicología y logopedia en el departamento.

4. ¿Qué recuerdas de cuando empezaste a enseñar?

Uff, cuando yo empecé a enseñar mi primer año empecé dando clases extraescolares y bueno pues tenía, le daba clases extraescolares a niños de entre 3 a 15 años, así que era muy distinto a lo que hago ahora.

¿Tuviste algún problema cuando empezaste a enseñar?

Pues sí, porque cuando empecé con las clases extraescolares yo tenía, eh..., iba a dar clases a varios colegios, uno de ellos era una aldea de al lado de mi pueblo, yo soy de Jaén. Y en ese pueblo claro, era un colegio que atiende a todos los niños que hay en el pueblo y tenía una clase que eran niños de 3 a 15 años y en una hora yo tenía que atender a ese grupo, a todo ese grupo de niños y tenía 15 niños, entonces tenía que preparar, pasaba toda la mañana preparando actividades para cada uno de los grupos, para cada edad, para que en esa hora todos tuviesen algo que hacer y me pudiese dar tiempo a avanzar con todos un poco.

Has comentado un poco como superaste ese problema ¿hay algo que te ayudó a superarlo?

Básicamente buscando sobretodo actividades para los más pequeños, actividades que los tuviese entretenidos, porque eran niños muy pequeños, para los más mayores lógicamente ellos querían hacer sus deberes, yo me ponía con ellos, entonces estaba más con los mayores como apoyo y con los chicos. Aunque intentaba hacer actividades conjuntas, por ejemplo preparar un teatro, en fin..., cosas así, porque en una hora no me daba tiempo a más.

5. ¿Cuál ha sido tu evolución con el paso de los años?

Hombre la evolución..., de ahí comencé a trabajar en un centro de formación más grande a nivel nacional y bueno ya abarcaba muchas más áreas, aparte ya también empecé a redactar, no sé, ya empecé a tener más responsabilidades. Fui coordinadora de un equipo de dirección de redacción y bueno cambié, cambié mucho.

6. ¿Quién te enseñó o cómo aprendiste a ser docente e-learning?

Bueno empecé a trabajar en un centro de formación y trabajábamos a nivel nacional, bueno fuera también, eh..., y yo entré como apoyo a..., digamos a la mano derecha del director, la secretaria de dirección por decirlo..., y ella tenía muchísimo trabajo, era la persona que más tiempo llevaba en la empresa entonces ella me enseñó todo, me enseñó como trabajar con el e-learning, como trabajaban en editorial, todos los procesos que había en la empresa, ella me lo enseñó.

¿Qué fue lo que más te ayudó?

Lo que más me ayudó fue verla a ella, sobretodo..., yo estaba súper atenta a todo lo que ella hacía a..., como atendía a los alumnos, sobre todo eso, porque la verdad que de forma e-learning es muy difícil que un alumno aprenda igual que lo hace de forma presencial. Entonces tienes que buscar cómo, ósea, como dar la educación o formación a través de internet.

III. DIMENSIÓN DIDÁCTICA

PLANIFICACIÓN:

7. ¿Cuáles son las fases del proceso de desarrollo de un curso e-learning?

A ver..., bueno lo normal es que se haga un estudio de las necesidades que tienen los alumnos y a partir de ahí, pues ya se planifica la formación que se va a realizar, y una vez ya que tenemos la planificación..., el análisis de necesidades y demás..., ya empezamos la redacción.

¿Y en tu entidad?

Bueno aquí, supuestamente también se hace, porque entran cupones y entonces se hace una valoración de la demanda que hay a través de esos cupones de información de los alumnos y a partir de ahí, pues ya se hace la propuesta de..., edición de cursos que se va a hacer o también otras veces, muchas veces, por propuestas que realizamos desde el departamento.

¿Cuándo se inicia ese proceso?

Pues depende de la..., depende..., normalmente nosotros lo hacemos, aprovechamos para hacer propuesta de nueva redacción en verano, que son los meses, en los que está todo más tranquilo y podemos aprovechar para redactar.

¿Y cuándo finaliza?

Eso ya no finaliza, eso se alarga durante todo el año, pero como ya te digo, aprovechamos sobre todo los meses de verano para hacer sobretodo redacción porque ahí, los meses de verano hay muy pocos alumnos y se aprovechan para redactar.

¿Quién participa en cada momento del proceso de montar un curso?

Pues inicialmente las que reciben los cupones de información son las comerciales, ellas hacen..., recogen todos los datos de los alumnos tal, y luego... desde recursos humanos se revisan y bueno, ellos son los que nos dicen..., pues las necesidades de formación y demás y ya nosotros proponemos o sobre las necesidades que ellos nos digan hacemos.

¿Y quién redacta el contenido?

El contenido lo redactamos nosotros.

¿En algún momento se trabaja en equipo a la hora de hacer un curso?

Claro, siempre, en el departamento nosotros siempre trabajamos en equipo, eh..., nos dividimos los temas o a lo mejor depende de la temática, si tú eres la experta en esa temática lo redactas todo tú o sino pues te ayudan, si hay temática que ocupa otros perfiles se le deriva a ese perfil, sino pues tú.

¿Quién lidera el proceso de montar el curso?

En nuestro caso..., el director de recursos humanos que es el que lleva todo el área de formación.

¿Y existe coordinación entre vosotros a la hora de organizar el curso?

Eh..., bueno coordinación no, a ver nos pregunta una estimación de cuándo puede estar el curso disponible y bueno ya según tú le digas y según las necesidades, pero como ya te digo empezamos en verano y si es de nueva creación, pues lo suyo es y tiene prioridad para que este todo en septiembre que es cuando, es periodo alto de matriculación para nosotros.

¿Cuánto tiempo suele ser el periodo de montar un curso?

Depende de las horas, depende de las horas, a lo mejor desde..., varias semanas a dos o tres semanas si es un curso de poquitas horas, incluso a 2/3 meses si es un Máster más grande, de 600 horas por ejemplo.

8. ¿Cómo planificas el curso del que eres tutora?

¿Qué cómo lo planifico? Pues nosotras inicialmente tenemos que realizar una llamada de bienvenida, después tenemos que hacer otra de seguimiento, en la mitad, bueno..., normalmente hacemos, deberíamos, intentamos, hacer una llamada de seguimiento cada mes o cada dos meses, y luego una llamada de finalización. Después también hacemos una llamada de calidad, una vez que ya se ha finalizado para ver la opinión del alumno y bueno intentar mejorar el contenido o lo que ellos nos digan.

DOCENCIA:

9. ¿Puedes describir como es diariamente un día de tutorización?

Interesante... (risas), pues a ver, iniciamos el día revisando primero los e-mails que llegan, bueno pues hay muchos alumnos que preguntan..., cada uno millones de cosas, porque cada caso es distinto. Eh..., es formación e-learning, que es una formación que se compagina con vida profesional, vida personal y entonces claro, cada alumno es un caso y hay que atenderlo de forma individualizada. Y..., bueno pues eso, primero hacemos esa llamada y después pues ya vamos contestando según los e-mails que nos hayan enviado, se le contesta, y se les hacen, se les comienzan los seguimientos y ya pues según te vas encontrando en los e-mails, el día depende de lo que te encuentres en el correo.

10. ¿Qué metodología utilizas en la tutorización?

¿Qué metodología?

Sí, ¿cómo sueles actuar con tus alumnos? ¿Qué métodos utilizas?

Pues..., ya te digo depende..., sí son dudas de docencia..., pues nada tenemos que revisarle el manual, eh..., se le puede enviar documentación que complementa el contenido que tenemos en plataforma, es que depende de la consulta que realicen.

Pero... ¿intentas que sea una metodología más cercana al alumno o más distante?

No no, la metodología cercana siempre. Yo siempre me dirijo al alumno y me presento y..., vamos le damos nuestros datos y ellos llaman y preguntan por nosotras y..., vamos es siempre cercano, un trato cercano con el alumno.

11. ¿Qué mecanismos de comunicación utilizas para ponerte en contacto con el alumnado?

Pues..., siempre teléfono, de forma telefónica o por e-mail. Ellos nos escriben, hay gente que a lo mejor por el trabajo y demás no puede llamarnos y nos manda e-mails, otra gente prefiere la atención telefónica, hay otros alumnos que cuando realizan la formación o avanzan es fin de semana y entonces nos mandan e-mails y el lunes cuando llegamos pues están todas las consultas que han realizado durante el fin de semana.

¿Y cuál de ellos son más directos y dan mejor resultado, el e-mail o las llamadas?

Hombre, más directos son las llamadas, lo que pasa es que dependiendo de las consultas que realicen, eh..., o del trabajo que nosotras tengamos allí también pues muchas veces le decimos que..., si son consultas de contenido y demás que nos envíen un e-mail y nosotros ya lo revisamos tranquilamente y se les contesta por e-mail y si hay que enviarle contenido adicional pues se les prepara y se les envía también. Si son dudas muy puntuales se les puede dar por teléfono la información también.

12. ¿Qué conocimientos, habilidades o actitudes crees que son necesarios en la labor del tutor on-line?

Bueno conocimientos relacionados con tu área profesional y luego a parte sobretodo empatía porque pues ya te digo cada alumno es un caso, te va a exponer su situación personal, te dicen que tienen problemas o que llega la fecha de finalización y no han podido empezarlo porque han estado de baja y bueno pues tienes que empatizar un poco con ellos, entender su situación, hay casos en los que les puedes ampliar las fechas, otros en los que es imposible y bueno tienes que hacer que ellos también lo entiendan y...

¿Y actitudes?

Actitudes..., bueno yo siempre pienso que hay que ser muy positiva, yo soy muy positiva y porque creo que eso también lo transmites, si tú eres positiva el alumno lo nota y eso también le anima y le motiva a seguir su proceso de formación.

13. ¿Cuál crees que son los aspectos más importantes de tu trabajo?

Los aspectos más importantes..., a ver yo creo que una formación que se hace de forma e-learning todos los aspectos son importantes, porque como ya te he dicho antes cuando la formación es presencial pues tú tienes al alumno allí, puedes atender dudas, pero cuando la formación es e-learning es que todo es importante, porque si no te vuelcas en el alumno o a través de los e-mails no intentas que el note que estás ahí, que tiene un tutor, que le hace un seguimiento, que si tiene cualquier duda te puede avisar, entonces no..., el alumno se va a desmotivar y ni si quiera, hay alumnos que van a empezar la formación que han contratado.

¿Te sientes cómoda desarrollando tu trabajo?

Sí, a mí me gusta mucho la formación. Preferiría, me gusta más la formación mixta, es decir que tuviese que compaginar la metodología presencial con la e-learning pero bueno aquí algunas veces también se da metodología presencial pero de momento en nuestro departamento eso está parado.

14. ¿Tienes actualmente alguna necesidad de aprendizaje?

Yo siempre, yo siempre tengo necesidades de aprendizaje. Emm..., ahora mismo estoy, bueno, me he matriculado en Psicología porque es..., bueno, es algo que me gustaba desde hace mucho tiempo y me lo había planteado muchas veces y ahora en mi trabajo me hace falta.

¿Y qué necesidades te aparecieron en tus primeros años de experiencia?

Pues..., yo quería a ver nosotros como pedagogos podemos enfocar nuestra carrera profesional al ámbito de la formación y demás..., pero claro es un área que está dentro del departamento de recursos humanos y dentro de ese departamento cuanto mayor sea tu conocimiento, no solo en formación, sino en otras áreas como administración y demás, más posibilidades tienes de encontrar un trabajo, de que.., ya sabes que quieren un perfil que cubra..., un perfil multidisciplinar. Entonces pues yo cogí y no tenía mucha formación en el ámbito de recursos humanos, administración, nóminas, gestión de personal y me matriculé en un Máster de recursos humanos, luego a parte quería saber cómo se hacían nóminas y demás e hice un FPO de administración de empresas.

FUNCIONES:

i. Bienvenida

15. ¿Cuánto tardas en dar la bienvenida al alumno cuando comienza el curso?

Pues ya depende también del alumno, del feedback, de la respuesta que tenga contigo, pero normalmente en esa llamada, pues se le da la bienvenida, a mí me gusta decirles, bueno, me presento, les digo mi nombre para que ellos puedan llamarte si lo necesitan, le explico la metodología del curso. El material que se le ha enviado, nuestros datos de contacto y bueno, la fecha de realización del curso.

¿Qué herramientas utilizas para dar la bienvenida?

El teléfono, la bienvenida se realiza de forma telefónica o e-mail.

¿Y cuánto sueles tardar cuando se matricula el alumno? Se ha matriculado y empieza el curso el 7 de abril, ¿Cuándo sueles tardar desde esa fecha de comienzo?

¿En dar la bienvenida? Pues intentamos que la bienvenida se de los primeros días de inicio del curso, ya depende de los fallos que nos dé el programa con el que se hacen los filtros, pero normalmente las bienvenidas se dan al empezar. Las claves (para que accedan) se envían incluso antes de que empiece el curso, se les envía las claves de acceso a plataforma y nosotros intentamos llamar ya una vez empezado, porque el alumno aunque tenga las claves no tiene acceso hasta la fecha de inicio.

ii. Dudas

16. ¿Cómo te aseguras de que el alumnado comprenda el funcionamiento técnico de la plataforma?

Pues bueno..., no te puedes asegurar entonces lo que siempre les decimos es que intenten acceder lo antes posible para que podamos comprobar que no hay ningún problema en el acceso y que si,

bueno sino saben cómo manejarse en la plataforma que nos llamen cuando están conectados y nosotros le explicamos.

¿Tienes alguna guía o preguntas frecuentes para facilitar al alumnado?

Sí, en la plataforma hay una guía para el alumno donde le explica el funcionamiento de la plataforma, todos los iconos, todo lo tienen ahí.

17. Respecto a las dudas del alumnado, ¿Qué proceso sigues en la resolución de problemas del alumnado?

Pues bueno lo que te he dicho antes..., si es por teléfono y tal y son muchas dudas las que tienen o porque han detectado a lo mejor errores en el manual o en alguna evaluación, eh..., yo prefiero decirles que nos envíen un e-mail con todos los fallos que hayan encontrado o con la información que necesiten para que nosotros lo podamos revisar tranquilamente y si tenemos que preparar material adicional se le pueda enviar.

18. ¿Cómo realizas la comunicación en la resolución de dudas del alumnado?

Pues cuando la duda viene por e-mail se realiza por e-mail, si llaman por teléfono se le atiende por teléfono, a no ser que sea una duda muy compleja o que requiera de otra cosa y tengamos que revisarlo, entonces en ese caso se le dice que se le llama en otro momento.

iii. Socialización

19. ¿Qué tipo de actividades para favorecer la socialización del alumnado utilizas para que se conozcan entre ellos?

Ahora mismo los foros están cerrados, entonces entre ellos no pueden hablar, simplemente ellos tienen contacto con nosotros a través de un chat, que está abierto en plataforma, pero entre ellos no, no se pueden comunicar.

¿Cuándo estaban operativos los foros, el alumnado se comunicaba frecuentemente?

Los foros en este trabajo nunca han estado activos, lo he tenido en otros centros que he estado.

¿Sobre qué temas se hablaban?

Había foros para cada unidad, se hablaba de alguna temática, se proponía una temática relacionada con una unidad, pero ya te digo en esta empresa nunca han estado activos.

20. ¿Crees que este tipo de recursos mejoran la formación e-learning?

Pues..., mejorarla sí, porque allí la gente proponía, pues propone dudas o saca temas que..., relacionados con lo que están estudiando o proponen videos, entonces estaba bien.

iv. Motivación

21. ¿Cómo motivas al alumnado para que no decaiga en su proceso de aprendizaje?

Bueno eso al ser metodología e-learning es difícil entonces, de la única forma que podemos mantener la motivación es haciendo un seguimiento más o menos constante durante todo el desarrollo del curso, es la única forma de que ellos vean que tu estas detrás, que el curso tiene una fecha de finalización y que..., bueno y que continúen el ritmo de trabajo.

22. Si hay algún alumno que por ejemplo ves que está decayendo y no tiene actividad ¿Cada cuánto y en qué momentos le envías recordatorios?

Intentamos hacerlo cada mes, pero ya depende del volumen de trabajo porque hay a veces que estamos muy saturados y lo que debería ser cada mes se hace cada dos meses.

23. Cuando te comunicas con el alumnado ¿cómo y qué tipo de ánimos transmites?

Siempre le animo a continuar con la formación, a no dejarlo, porque cuando hacen esa inversión es porque ellos tienen una necesidad y es una pena que pierdan ese dinero y bueno, es que en verdad si se han matriculado y se han interesado por ese tipo de formación es porque la necesitan, ya a nivel personal o profesional pero siempre hay una necesidad detrás y bueno pues intentas siempre entrarles por ahí

24. ¿Cuándo notas que la actividad del alumnado ha disminuido?

Cuando entras en plataforma para hacerle el seguimiento y ves que..., porque en plataforma podemos ver el ultimo acceso que ha tenido y a lo mejor pues ves que no ha entrado a plataforma desde hace un par de meses o desde hace un mes, o que empezó el curso, le diste la bienvenida y no ha entrado y ahí es donde lo ves.

¿Qué tipo de comunicación realizas con él?

Telefónica y si no hacemos tres llamadas, sino contesta entonces se le envía un e-mail.

v. Material

25. ¿Qué proceso sigues para actualizar el contenido?

Cuando..., bueno pues sobretodo se hacen revisiones o cuando el alumno, alguno de los alumnos se queja de..., algo que esta desactualizado o tiene errores, entonces ya es cuando revisamos todo el material y lo vamos actualizando.

¿Sueles hacerlo más antes del curso o cuando el alumnado lo demanda?

Hay veces que se hace antes de que..., o de vez en cuando en verano por ejemplo se intenta revisar, se compagina la revisión con la edición de nuevo contenido pero ya también cuando el alumno se queja de que hay algún error en el manual o de que algo está desactualizado se hace, se intenta hacer sobre la marcha.

26. ¿Qué tipo de actividades complementarias sueles diseñar en los cursos que tutorizas?

Eh..., bueno los cursos, tanto los cursos como los Máster llevan actividades prácticas complementarias, estas actividades en algunos cursos son obligatorias en otros no y a pesar de eso hay algunos alumnos que, bueno la mayoría de alumnos de nuestro departamento las hace porque a mí me gusta hacerles hincapié en que es la única forma que tenemos de detectar posibles dudas que puedan tener, en relación al estudio del contenido y que es ahí donde yo puedo ver sus dudas y explicarles o enviarles material que complemente..., pues esas posibles dudas.

27. ¿El material complementario que envías surge de demandas del alumnado o de temáticas que previamente has seleccionado?

No, surge de las demandas del alumno. A no ser que a lo mejor haya alguna actualización de ese curso o de..., algo que haya salido nuevo, algún apartado de ese curso se le envía como complemento, pero sino es a petición del alumno.

¿Qué tipo de material complementario sueles enviar?

Pues depende..., hay veces que nosotras preparamos, depende de lo que ellos demanden, o enviamos a lo mejor artículos de autores, se le envía, que complementan el contenido o nosotras preparamos, hacemos una revisión, investigamos en internet y se le envía contenido adicional de lo que vamos encontrando y que creemos que puede ayudarles a entender mejor el contenido.

28. ¿Qué ejemplos facilitas para que el alumnado pueda establecer una relación práctica con la teoría, con los contenidos del curso?

Pues bueno..., en nuestro caso como tenemos muchos curso que..., en los que es muy importante la intervención práctica, sobretodo se le envían casos de..., pues de intervención en los que ellos se les propone un caso práctico, un ejemplo y ellos tienen que hacer la intervención de ese caso y explicarnos como desarrollarían la intervención, explicando cada paso, las actividades que realizarían en cada caso que se le proponga.

EVALUACIÓN:

29. ¿Cómo evalúas a tus alumnos?

Se les hace..., se evalúa mediante cuestionarios tipo test, en otros casos también con actividades prácticas y bueno, se hace todo en la plataforma, en la plataforma ellos pueden ver su calificación cuando terminan todo el test y queda ahí todo registrado.

¿Qué aspectos se evalúan?

En los cursos pues evaluamos, se hacen autoevaluaciones de cada unidad con el objetivo de ver hasta qué punto el alumno ha adquirido los conocimientos que se han estudiado en esa unidad y luego al final de todas las unidades hay un examen global de todas las unidades que engloban el

módulo, que es muy similar a las preguntas de autoevaluación que hacen en cada unidad y que le sirven como preparación a ese examen y nosotros evaluamos los conocimientos que ha adquirido el alumno. Cuando tienen que hacer actividades prácticas pues ahí se evalúa si ha aprendido hacer de forma correcta una intervención y las habilidades que desarrollan a la hora de hacer algún tipo de intervención o caso práctico, muy similar a un caso real que se le puede presentar en ese ámbito que están estudiando de intervención.

30. ¿Estás satisfecha con el rendimiento de sus alumnos?

Bueno, con algunos sí, con otros no, hay gente que se implica mucho y que de verdad hacen el curso o el Máster porque lo necesitan, porque le interesa, otra gente que solamente busca un diploma y les da igual lo hacen y ya está, y bueno pues con la gente que está implicada..., muy bien porque notas, notas que te llaman, que están súper motivados con el curso, te preguntan y..., bueno con esa gente sí.

IV. OPINIONES Y VALORACIONES GENERALES

31. ¿Qué es lo que más te gusta de la docencia?

A ver..., a mí me gusta mucho el trato con el alumno, entonces por eso también me gusta la docencia presencial, eh..., aquí no tenemos presencial pero bueno también tenemos contacto con ellos por teléfono y bueno..., también es algo más tranquilo que te permite hacer otras cosas y también me gusta.

¿Y lo que más te disgusta?

Lo que más me disgusta..., pues quizás en este ámbito es sobretodo el agobio, porque hay temporadas en las que hay muchísimas matriculas, eh..., tienes que compaginar con la edición de contenido, con documentación, con..., porque también llevamos los cursos bonificados y entonces hay veces que se juntan muchas cosas y te agobian mucho, pero vamos que eso quizás sería lo de menos.

¿Y cómo intentas gestionarte cuando llega esa carga de trabajo?

Pues depende, depende, intentamos..., lo bueno de este trabajo es que tú administras tu trabajo, es decir, te puedes poner un rato y redactar contenido, después sabes que tienes que hacer llamadas, las haces, entonces tú te repartes, las cosas que tienes que hacer tu misma te las repartes a lo largo del día, que eso es lo bueno de la formación e-learning y..., ya está.

32. En tu opinión, ¿qué es urgente que cambie en los cursos de formación que tutorizas para que se mejore la formación del alumnado?

La actualización, la actualización del contenido, yo creo que no debemos esperar a que el alumno se queje, sino nosotros anticiparnos a eso y..., tener el contenido actualizado, yo entiendo que

hay que redactar nuevo contenido porque eso es lo que vende, lo que hace que el centro tenga más matriculas pero también es muy importante que el alumno se lleve una buena impresión y eso se hace a través de un contenido actualizado y si tú no tienes eso al final das una mala imagen.

33. ¿Participas en algún tipo de innovación, programa de formación docente, jornadas, congresos?

No, ahora mismo no.

¿Y has participado alguna vez?

Sí, en congresos sí.

¿En cuáles has participado?

Ufff, hace ya muchos años de formación y ni me acuerdo ya, además creo que no tenían que ver ni con la formación e-learning.

¿Has hecho alguna aportación a esos congresos, aparte de la asistencia, como una comunicación o...?

No.

34. ¿Sigues formándote actualmente?

Sí, estudio Psicología.

¿Qué tipo de cursos realizas o cuáles son de tu interés?

Tengo pendiente el B2 (de inglés), el B2 y bueno, pues yo siempre estoy abierta, quiero seguir formándome, quiero hacer algún Máster en intervención psicopedagógica o más enfocado a todo ese ámbito.