

INCAVIR®

Manual para el Tutor Virtual

Manual para el Tutor Virtual

El Papel del Tutor Virtual en la Capacitación a Distancia por Medio de Internet

La capacitación tradicional se realiza en un salón de clases compartido por el instructor y los capacitandos, en donde se establece una interacción constante entre la presentación de contenidos, explicaciones de detalles, exposición de dudas, comentarios, retroalimentación, etc.

En el caso de la capacitación a distancia por medio de Internet (e-learning) el capacitando se desenvuelve en un ambiente de soledad, separado por la distancia y el tiempo, tanto del instructor como de sus posibles condiscípulos. Esta situación de aislamiento puede provocar que el capacitando pierda la motivación e interés, o se bloquee en el avance por dudas o incomprensión de algunos temas; con el resultado final de abandonar el curso.

La capacitación a distancia requiere por parte del capacitando, un alto nivel de automotivación y perseverancia, para elaborar su propio plan de trabajo, intercalando sus periodos de aprendizaje en sus actividades cotidianas; y exigirse a mantener el ritmo de avance hasta terminar el curso.

La figura del Tutor Virtual aparece como una alternativa para apoyar el desempeño del capacitando y, por lo tanto, mejorar su aprovechamiento en el curso.

En algunos casos la participación del Tutor Virtual es obligatoria, si el curso aborda temas con una complejidad extrema que requiera constante atención a dudas o si, por sus características personales, el capacitando requiere un seguimiento cercano a su desempeño.

Pero en todo momento, el Tutor Virtual aporta con su presencia a través de la tecnología digital, elementos que refuerzan la automotivación y perseverancia del capacitando, además del valor agregado que obtiene con la posibilidad de recibir retroalimentación a sus tareas, así como diversificar sus aportaciones tanto en contenido como en extensión por medio de las herramientas colaborativas, cuya aplicación exitosa depende en buena medida del Tutor Virtual.

Las funciones del Tutor Virtual

El trabajo de un Tutor Virtual tiene mucho en común con un instructor presencial, en tanto que requiere de una estricta planeación y preparación de sus actividades. El hecho de que debe apegarse a la estructura del curso online, no quiere decir que el Tutor Virtual sea un espectador pasivo de cómo los capacitandos pasan por las pantallas del curso.

Al igual que en la capacitación presencial, el Tutor Virtual debe especializarse en no más de cinco cursos.

Si bien cada capacitando tiene la flexibilidad para escoger sus horarios de estudio y el tiempo que dedica a las sesiones, e incluso cada quien puede determinar su ritmo de avance; el Tutor Virtual debe diseñar y ejecutar las estrategias para garantizar que el capacitando desarrolle las competencias y logre los objetivos establecidos, obteniendo el máximo provecho que pueden ofrecerle las tecnologías de información y comunicación (TIC) asociadas al curso a distancia.

La interacción entre el Tutor Virtual y el capacitando se realiza exclusivamente por medio de los recursos de Internet: correo electrónico, chat, foro y teleconferencia.

Las funciones del Tutor Virtual se clasifican en tres áreas:

Área Técnica: Es un área de apoyo, pues el Tutor no es un experto en TIC, además de que cuenta con el Administrador de la Plataforma Tecnológica para atender casos complejos.

La importancia de estas funciones radica en que las dificultades técnicas pueden entorpecer el desempeño de un capacitando hasta orillarlo a desertar del curso. El Tutor Virtual tiene la posibilidad de detectar oportunamente estas situaciones y, con apoyo del Administrador de la Plataforma, evitar que se conviertan en motivo de abandono del capacitando.

Para estas funciones el Tutor Virtual debe tener:

- Conocimientos suficientes del manejo de la computadora, el ambiente Windows y la navegación por Internet.
- Conocimientos amplios de la interfaz del curso.
- Conocimientos amplios de la Plataforma Tecnológica, en especial del manejo de las herramientas colaborativas (correo electrónico, foro, chat, y teleconferencia).

Las funciones del Tutor Virtual en el área Técnica son:

- Asegurarse de que los capacitandos comprenden el funcionamiento de las TIC involucradas.
- Dar consejos y apoyos técnicos, en cuestiones a su alcance.
- Orientar acerca del manejo de la Plataforma Tecnológica.
- Derivar problemas mayores al Administrador de la Plataforma Tecnológica y dar seguimiento a la resolución de éstos.
- Mantenerse en contacto con el Administrador de la Plataforma Tecnológica.

Área Integrativa: Incluye las funciones que permiten al capacitando sentirse comfortable en el entorno de e-learning. La importancia de esta área radica en que ayuda al capacitando (sobre todo si es novato) a no sentirse solo y desamparado.

Las funciones integrativas son:

- Dar la bienvenida a los capacitandos que participan en el curso.
- Mantener contacto (vía TIC) con todos los capacitandos.
- Detectar personas que requieren apoyo en cuestiones técnicas o motivacionales, y actuar en consecuencia.
- Estimular la participación para expresar dudas y comentarios, por correo electrónico.
- Estimular la participación en los chat, foros y sesiones de teleconferencia.
- Presentar las reglas de comportamiento dentro del curso y vigilar su cumplimiento.

Área Académica: Es la más relevante para cualquier Tutor Virtual, puesto que incluye la transmisión de conocimientos, desarrollo y fortalecimiento de competencias en los capacitandos.

Para estas funciones el Tutor Virtual debe tener:

- Dominio de los temas del curso.
- Dominio de los contenidos (estructura y organización de láminas, tareas, etc.).
- Habilidades en el manejo del lenguaje escrito.
- Habilidades para el diseño y conducción de actividades de aprendizaje (tareas, foros, sesiones de chat y teleconferencia).
- Habilidad para el diagnóstico y la evaluación formativa de los capacitandos.

Las funciones del Tutor Virtual en el área Académica son:

- Explicar, clarificar y complementar los contenidos presentados.
- Atender y resolver dudas, tanto del contenido del curso, como las surgidas en las actividades de aprendizaje.
- Retroalimentar las tareas de los capacitandos.
- Diseñar, aplicar y evaluar actividades de aprendizaje de acuerdo al contenido y objetivos del curso.
- Resumir en las actividades grupales las aportaciones de los capacitandos.
- Hacer valoraciones grupales e individuales de las actividades realizadas.
- Hacer recomendaciones individuales y grupales, para mejorar la calidad del desempeño de los capacitandos.
- Dar seguimiento al desempeño de los capacitandos, motivar, aconsejar y encauzar, según se requiera.
- Promover técnicas de estudio y trabajo en las TIC.
- Llevar el seguimiento del avance de los capacitandos en el curso, mediante el control de evidencias.
- Establecer y publicar las reglas de comportamiento dentro del curso.
- Establecer y divulgar los criterios de evaluación.

El correo electrónico y la comunicación capacitandos –Tutor Virtual.

El correo electrónico es el modo principal de comunicación entre los capacitandos y el tutor virtual, puesto que el chat, los foros y las teleconferencias responden a propósitos y calendarios estrictos; en tanto el correo electrónico puede utilizarse de manera más espontánea, directa y para una gran variedad de usos.

Al momento de empezar un curso el Tutor Virtual debe asegurarse que todos los correos de los capacitandos son funcionales, mediante el envío y devolución de un correo inicial. Si detecta problemas, debe reportarlo al Administrador de la Plataforma Tecnológica o incluso a autoridades superiores.

Una recomendación siempre es útil, que es válida para el Tutor Virtual, y para que la transmita a sus capacitandos se refiere a tener una cuenta de correo electrónica “fresca” para cuestiones de e-learning.

Por cuenta “fresca” se pretende describir una cuenta donde no llegue spam, demasiadas “cadenas de correos”, o cualquier cantidad exagerada de mensajes, que confundan y hagan perder de vista a los mensajes propios del curso.

Programación del curso

El hecho de no tener el compromiso de estar frente a un grupo, y de que el curso cuente con una estructura formal (representada por la secuencia de sus láminas), de ninguna manera quiere decir que el Tutor Virtual no necesite preparar un programa de trabajo para conducir a sus capacitandos al cumplimiento de objetivos.

Para realizar la programación del curso, se requiere que el Tutor Virtual tenga un conocimiento extenso de los temas a tratar, así como del contenido y la estructura del mismo.

La programación consiste en distribuir los temas y capítulos del curso a lo largo de su duración para llevar un seguimiento del desempeño del capacitando, cuyo avance, a través del contenido del curso, debe estar señalado por la entrega de evidencias que son las demostraciones de que el capacitando pasa efectivamente por los temas señalados.

Las evidencias pueden ser de dos tipos:

- Tareas. Que se entregan por medio del correo electrónico y pueden ser las mismas actividades del curso o actividades complementarias establecidas por el tutor.
- Entradas en el foro. Aportaciones escritas en el foro a petición del Tutor Virtual. Pueden ser comentarios o resúmenes de temas, que por medio del foro, son accesibles a todos los capacitandos que pueden opinar, complementar y debatir.

La programación de un curso debe incluir los siguientes aspectos:

- Fecha de inicio y fecha de fin del curso.
- Fecha de entrega de cada evidencia, que debe corresponder al final de un tema o capítulo.
- Fecha de retroalimentación de cada evidencia, por parte del tutor.
- Fecha, hora de inicio, duración y tema de las sesiones de chat.
- Fecha, hora de inicio, duración y programa de las sesiones de teleconferencias.

La programación debe ser conocida por los capacitandos desde el inicio del curso, sin que esto impida que el Tutor Virtual haga circular recordatorios oportunos acerca de la fecha de próximos eventos.

Es posible que algunas de las actividades dirigidas por el Tutor Virtual tengan valor o importancia para cuestiones de calificación, en este caso los criterios de evaluación deben ser incluidos en la programación y, por lo tanto, puesto en conocimiento de los capacitandos.

Ejemplo de la Programación de un curso.

Curso: <i>El Líder Ejecutor</i>		Fecha de inicio: 1 junio 2009	
Tutor Virtual: <i>R. Bringas</i>		Fecha de término: 31 de julio 2009	
Capítulo/Tema	Evidencia (T(n)= tarea num. EF=Entrada en foro)	Fecha de entrega	Retro-alimentación
La motivación	T1: Explicar la visión de su empresa.	12 junio	15 junio al 17 junio
	EF: Platicar una experiencia usando el motor de empatía	15 junio	
Impulsando al factor humano	T2: Investigar técnicas de persuasión en los países orientales. Describir tres.	19 junio	22 junio al 26 junio
El Líder administrador.	T3: Describir tres indicadores de uso en su desempeño laboral.	3 julio	6 julio al 10 julio
Ganar voluntades	EF: Describir una experiencia de negociación fracasada, analizar las experiencias de sus compañeros y describir cómo se hubiera ganado cada negociación.	6 julio	
El Líder transformador	T4: Aplicar el modelo del cambio en un aspecto de su trabajo.	15 julio	17 julio al 22 julio
Coaching	EF: Describir una experiencia de coaching. Analizar las de sus compañeros y describir cómo pueden mejorarse.	24 julio	
Actividad	Descripción	Inicio Fecha/Hora	Fin Fecha /Hora
Foro de Debate	¿En qué situaciones debe usar un líder la manipulación?	1 junio 12:00	5 junio 12:00
Chat	Revisión de avance y resolución de dudas.	12 junio 17:00	12 junio 18:00
Chat	Revisión de avance y resolución de dudas.	26 junio 17:00	26 junio 18:00
Foro de Debate	¿Cualquier persona puede negociar para ganar?	29 junio 12:00	3 julio 12:00
Chat	Revisión de avance y resolución de dudas.	1 julio 17:00	1 julio 18:00
Chat	Comentarios generales de la tarea número 3.	6 julio 17:00	6 julio 18:00
Chat	Revisión de avance y resolución de dudas.	10 julio 17:00	10 julio 18:00
Teleconferencia	El Modelo de Coaching.	24 julio 12:00	24 julio 13:00

Diseño de evidencias: Tareas

Son actividades a realizar fuera del flujo normal del curso, que son remitidas por correo electrónico al Tutor Virtual y constituyen evidencias del avance del capacitando. Sus características específicas dependen de la naturaleza de los temas a que corresponden. De manera general, las tareas:

- Deben estar alineadas con los contenidos del curso.
- Deben ser significativas, aportar un conocimiento o una competencia al capacitando.
- Debe constituir un reto amigable para el capacitando, a fin de impulsarle a realizarla.
- Pueden tener dos formatos, dependiendo de lo que el Tutor Virtual requiera evaluar:
 - Investigación. Para complementar los temas del curso o abarcar temas paralelos. Incluye la búsqueda de temas de actualidad (noticias) para darle mayor vigencia al contenido del curso.

- Aplicación. Llevar los temas del curso a la vida del capacitando. Es útil para poner en práctica métodos y técnicas, puesto que permite obtener resultados tangibles de su uso.
- Su extensión debe ser razonable, en el entendido que todas deben ser revisadas por el Tutor Virtual, para proporcionar retroalimentación en un plazo oportuno al capacitando, usando el correo electrónico o estableciendo una sesión de chat para una retroalimentación grupal.

El Tutor Virtual debe divulgar ampliamente las características de cada tarea, así como el plazo de entrega y el plazo en que los capacitandos recibirán retroalimentación.

Si las evidencias tienen valor dentro de los criterios de calificación del curso, el Tutor Virtual debe asegurarse de que todos los capacitandos lo sepan.

Diseño de evidencias: Entradas en el foro

El foro es un recurso para el intercambio de mensajes en modo asíncrono, y que en e-learning constituye una poderosa herramienta para construir conocimiento, puesto que los comentarios, ideas y opiniones escritos por los capacitandos y el Tutor Virtual, pueden ser consultados y analizados para generar nuevas aportaciones.

En el caso de las evidencias, la utilidad del foro radica en que permite al capacitando presentar resúmenes, conclusiones y opiniones sobre un tema propuesto por el Tutor Virtual, que pueden servir como base de conocimientos para actividades posteriores.

Las entradas en el foro, cuando sirven como evidencias:

- Deben estar alineadas con los contenidos del curso.
- Deben ser significativas, aportar un conocimiento o una competencia al capacitando.
- Debe constituir un reto amigable para el capacitando, a fin de impulsarle a participar.
- Pueden tener varios formatos, dependiendo de lo que el Tutor Virtual requiera evaluar:
 - Resumen de un tema.
 - Opinión personal.
 - Conclusiones de un capítulo.

Si las evidencias tienen valor dentro de los criterios de calificación del curso, es importante cerciorarse de que todos los capacitandos lo sepan.

Debates en foro

En el foro los capacitandos pueden participar en procesos de generación de conocimiento, puesto que a través de un debate en modo asíncrono, los participantes pueden expresar sus ideas y analizar las de otras personas para criticarlas, fortalecerlas, resumirlas, complementarlas, etc.

De manera general el funcionamiento de un debate en foro es como sigue:

- Todos los foros debe estar incluidos en la programación, de tal manera que los capacitandos tengan presente el tema y las fechas de inicio y fin.

- El Tutor Virtual publica por correo electrónico recordatorios oportunos y personalizados.
- En la fecha señalada, el Tutor Virtual “abre” el foro, da la bienvenida y expone el tema.
- Durante los días de vigencia del foro, el Tutor Virtual ejerce sus funciones, como se explica más adelante.
- Al llegar la fecha de término, el Tutor Virtual “cierra” el foro, invitando a los participantes a llegar a conclusiones.

El tema del foro debe tener las siguientes características.

- Debe estar alineado con el curso, pero puede abarcar cuestiones de actualidad que implique hacer investigación y análisis de información.
- Debe presentarse de tal manera que motive la participación de los capacitandos. Puede ser redactado en forma de pregunta o como una aseveración.
- Cada tema de debate en foro debe tener asignadas fechas de inicio y fecha de término.

El debate requiere de reglas como:

- Todas las ideas son rebatibles, siempre y cuando existan razones para hacerlo.
- Se discuten las ideas, jamás se ataca a las personas.
- Toda opinión debe estar sustentada, prohibido el “sí porque sí” o “no porque no”.
- El fin es generar conocimiento, no demostrar superioridad ante nadie.

Durante el foro, las funciones del Tutor Virtual son:

- Dar a conocer las reglas y vigilar que se acaten.
- Moderar las participaciones.
- Motivar a todos a usar el foro, en caso de detectar participantes renuentes, incentivar su participación enviando por correo electrónico preguntas directas, para contestar en el foro.
- Controlar el tiempo: “abrir” y “cerrar” el foro oportunamente.
- Si la participación en el foro tiene valor dentro de los criterios de calificación del curso, asegurarse de que todos los capacitandos lo sepan.

Sesiones de chat

Es un recurso de interacción síncrona entre capacitandos y Tutor Virtual. Puede tener varias aplicaciones:

- Retroalimentación grupal de tareas.
- Resolución grupal de dudas.
- Presentación de un tema para discutirlo.
- Actualización de conceptos.

Toda sesión de Chat debe estar calendarizada, en cuanto a fecha, hora de inicio y hora de fin; en caso de cambios o de sesiones de tipo emergente, el Tutor Virtual dispone del correo electrónico para notificar oportunamente a todos los interesados.

De manera general el funcionamiento de una sesión de chat es como sigue:

- El Tutor Virtual publica por correo electrónico recordatorios oportunos y personalizados.
- En la fecha y hora señalada, el Tutor Virtual “abre” el chat, da la bienvenida y expone el tema.
- Durante el chat, el Tutor Virtual ejerce sus funciones, como se explica más adelante.
- Al llegar la hora de término, el Tutor Virtual “cierra” el chat, invitando a los participantes a llegar a conclusiones.

El chat requiere de reglas como:

- Desde el principio se define el propósito de la sesión, con la idea de aprovechar el tiempo y evitar que la sesión pierda su sentido.
- Cada vez que una persona trate de manipular el chat, se le llamará al orden y en un caso extremo se “congelará” su participación.
- Las sesiones de chat siempre son grupales, no se permiten diálogos o “charlas privadas”.
- Cuando se exponga una opinión debe estar sustentada, prohibido el “sí porque sí” o “no porque no”.
- La sesión de chat no es para demostrar superioridad ante nadie, es para intercambiar conocimiento.

Durante el chat, las funciones del Tutor Virtual son:

- Dar a conocer las reglas y vigilar que se acaten.
- Controlar las participaciones, evitar intentos de manipulación y “charlas privadas”.
- Motivar a todos a usar el foro; en caso de detectar participantes renuentes, incentivar su participación con preguntas directas.
- Controlar el tiempo: “abrir” y “cerrar” la sesión de chat oportunamente.
- Si la participación en la sesión de chat tiene valor dentro de los criterios de calificación del curso, asegurarse de que todos los capacitandos lo sepan.

Sesiones de Teleconferencia

Permite la interacción en tiempo real entre capacitandos y Tutor Virtual, combina las TIC de tal manera que es posible la presentación de temas con un alto nivel de interacción que facilita la participación de los capacitandos en forma de preguntas y comentarios.

La parte central de una sesión de Teleconferencia es la presentación de temas que el Tutor Virtual hace por medio de diapositivas que resultan visibles por Internet para todos los capacitandos. Estas diapositivas se preparan con software como PowerPoint, MS Publisher, etc. y se complementan con explicaciones del Tutor Virtual, por audio o por video.

La participación de los capacitandos se lleva a cabo mediante un chat integrado, o por transmisión de audio desde sus propias computadoras. Estas características dependen de la Plataforma Tecnológica y es el Administrador quien proporciona información acerca de estos recursos al Tutor Virtual.

Para la elaboración de las diapositivas de la presentación, es recomendable seguir estas indicaciones:

- Para incluir audios, videos y gráficos animados, consultar con el Administrador de la Plataforma Tecnológica, para asegurar la confiabilidad de transmisión.
- En las diapositivas, el cuadrante superior derecho es el lugar ideal para colocar imágenes importantes y el cuadrante superior izquierdo es el lugar idóneo para colocar lo que se pretende que el capacitando recuerde, además, la información ubicada en la mitad superior es la que logra mayor atracción y memorización.
- Los textos deben estar en letras sencillas (sin adornos que las deformen) y de un tamaño que haga fácil su lectura.
- Es importante un buen contraste entre el texto y el fondo. Lo más cómodo y práctico siempre es el fondo blanco (o de color muy claro) y las letras negras (o muy oscuras).
- Los diseños muy vistosos pueden opacar el contenido y el abuso de colores (demasiados o brillantes) dificultan la lectura.
- Los efectos visuales y efectos de sonido, pueden llegar a confundir o fastidiar al espectador. Sólo se deben usar para remarcar algo extraordinariamente importante.

El tiempo de la exposición es breve, por lo que el número de diapositivas es entre 6 y 10 por cada sesión. Las diapositivas deben ser sustanciosas en su contenido, de tal manera que cada una sirva para una amplia explicación.

Para llevar a cabo una sesión de Teleconferencia exitosa se debe considerar:

- Es conveniente que el Administrador de la Plataforma Tecnológica (o una persona que él designe), esté presente para encargarse de la tecnología y resolver las contingencias que pudieran presentarse.
- Toda sesión de Teleconferencia debe estar calendarizada, en cuanto a fecha, hora de inicio y hora de fin. En caso de cambios o de sesiones de tipo emergente, el Tutor Virtual dispone del correo electrónico para notificar oportunamente a todos los interesados.
- La sesión de Teleconferencia requiere que los capacitandos lean previamente información que les permita abordar de inmediato los aspectos sustantivos del tema. El Tutor Virtual debe asegurarse de facilitar este proceso previo, proporcionando bibliografía y sitios de interés, e insistiendo en la obligación de llegar a la sesión de Teleconferencia debidamente preparados.

El tiempo de sesión de Teleconferencia es limitado, con un máximo de 60 minutos por lo que debe planearse estrictamente su contenido, pensado en cuatro tiempos:

- Bienvenida y encuadre.
 - Mensaje inicial. Envío de saludos, como método para confirmar la comunicación entre capacitandos y Tutor Virtual.
 - Definición de los objetivos de la sesión.
 - Resumen de la información que los capacitandos debieron estudiar antes de la sesión.
- Exposición de temas.
 - Es la parte sustantiva de la sesión, se realiza mediante la presentación de las diapositivas y la exposición Tutor Virtual. En ciertos puntos, debe hacer preguntas a los capacitandos para mantener el interés. En el caso de preguntas de los capacitandos debe evaluar si es conveniente responderla o dejarla para la siguiente etapa (en cuyo caso, tomar nota para no omitirla).
- Preguntas y respuestas. Atención a dudas y generación de conclusiones.

- Despedida.
 - Si procede, dejar tareas y establecer fechas de entrega.
 - Asegurar que no queden dudas.
 - Mensaje de despedida.

De manera general el funcionamiento de una sesión de Teleconferencia es como sigue:

- El Tutor Virtual publica por correo electrónico recordatorios oportunos y personalizados.
- En la fecha y hora señalada, el Tutor Virtual “abre” la sesión de Teleconferencia, con el protocolo de Bienvenida y encuadre.
- Durante la sesión de Teleconferencia, el Tutor Virtual ejerce sus funciones, como se explica más adelante.
- Al llegar la hora de término, el Tutor Virtual “cierra” la sesión de Teleconferencia, con el protocolo de Despedida.

La sesión de Teleconferencia requiere de reglas como:

- Es importante cumplir con las lecturas previas, si hay preguntas originadas por no haber cubierto este requisito, el Tutor Virtual debe llamar la atención al respecto y no responderla.
- Durante la exposición del tema, el Tutor Virtual sólo atiende preguntas estrictamente relacionadas con el mismo.
- Si hay preguntas de tipo técnico, el Administrador de la Plataforma Tecnológica (o su representante) usará el correo electrónico (u otro medio) para atenderla sin interferir con la sesión de Teleconferencia.
- Si hay preguntas generales (que no tengan relación con el tema de la sesión de Teleconferencia), el Tutor Virtual solicitará que se exponga por correo electrónico, fuera de la sesión.
- Cada vez que una persona trate de manipular la sesión, se le llamará al orden y en un caso extremo se “congelará” su participación.
- Las sesiones de Teleconferencia siempre son grupales, no se permiten diálogos o “charlas privadas”.
- Cuando se exponga una opinión debe estar sustentada, prohibido el “sí porque sí” o “no porque no”.
- La sesión de Teleconferencia no es para demostrar superioridad ante nadie, es para intercambiar conocimiento.

Durante la sesión de Teleconferencia, las funciones del Tutor Virtual son:

- Dar a conocer las reglas y vigilar que se acaten.
- Exponer el tema previsto.
- Atender las dudas que surjan.
- Controlar las participaciones, evitar intentos de manipulación y “charlas privadas”.
- Motivar a todos a participar, haciendo preguntas “abiertas” para que cualquiera la responda y preguntas “cerradas” hacia un participante en particular.
- Controlar el tiempo, “abrir” y “cerrar” la sesión de Teleconferencia oportunamente.
- Si la participación en la sesión de Teleconferencia tiene valor dentro de los criterios de calificación del curso, asegurarse de que todos los capacitandos lo sepan.