

Factores de calidad en el *eLearning* aplicado a la Formación Continua: el Diploma “*Tutor online*” de la Universidad de Salamanca y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)¹

Antonio M. Seoane Pardo¹, Francisco J. García Peñalvo¹

¹Universidad de Salamanca. GRupo de Investigación en InterAcción y eLearning
Facultad de Ciencias. Plaza de la Merced s/n. 37008 Salamanca (SPAIN)
{aseoane, fgarcia}@usal.es

Resumen. El propósito de este artículo es proporcionar una definición de calidad aplicable al *eLearning*, y mostrar cuáles son los principales indicadores de calidad en las iniciativas de formación continua *online*. Se pretende mostrar hasta qué punto es estratégicamente fundamental plantearse el desarrollo de un Suplemento al Título para la formación continua, siguiendo el modelo de los documentos del Portfolio Europass aplicables en el contexto del EEES. Por último, se ofrece un modelo experimental de suplemento al título, actualmente vigente en el Diploma de Formación Continua “*Tutor online*”, de la Universidad de Salamanca. **Palabras clave:** *eLearning*, tutor *online*, formación de formadores, formación continua, gestión de la calidad, competencias en *eLearning*, éxito académico, metodología formativa, Espacio Europeo de Educación Superior.

1 Introducción

La incorporación de nuestros sistemas formativos al EEES supone un reto extraordinario, no sólo por la necesidad de adoptar nuevas formas de concebir el proceso de enseñanza-aprendizaje (“nuevas” en la práctica formativa, aunque teóricamente no se trata de algo especialmente novedoso) y las consecuencias que esto conlleva en términos de organización de espacios, docencia, sistemas de evaluación, etc., sino porque supone, al menos, dos elementos fundamentales: en primer lugar, cobra especial valor el *eLearning* como aliado estratégico de la formación tradicional, como soporte viable para un sistema de tutoría y gestión de las actividades de carácter práctico difícilmente realizables por otros métodos; en segundo lugar, el concepto de acreditación y certificación y, especialmente los procedimientos de análisis, control y certificación de la calidad, serán una constante en nuestros sistemas formativos en los próximos años.

¹ Queremos agradecer a los miembros del GRupo de Investigación en InterAcción y *eLearning* de la Universidad de Salamanca su colaboración en forma de comentarios críticos para el desarrollo de este artículo. Este trabajo está parcialmente soportado por el Ministerio de Educación y Ciencia a través del proyecto de investigación KEOPS (TSI2005-00960).

La formación continua es, sin duda alguna, uno de los ámbitos de aplicación que genera mayor demanda y experimenta mayor crecimiento en relación con el *eLearning*, tanto en contextos puramente no presenciales como mixtos o *blended*. Sin embargo, también es importante reseñar que, tras una fase inicial de fascinación tecnológica y “autoaprendizaje” cuyo balance no ha resultado satisfactorio, las empresas y administraciones prefieren iniciativas caracterizadas por la dinamización y la fuerte presencia tutorial (Santillana Formación, 2005, p. 13) porque entienden que existen mayores garantías de éxito formativo y calidad. Precisamente en este contexto se enmarcan las próximas páginas.

A continuación se analizará el concepto de calidad aplicado al *eLearning*, para posteriormente aplicar ese concepto a la formación continua. No se hará, sin embargo, analizando todos los elementos de calidad en la formación, porque excedería el propósito de estas páginas, sino que se orientará hacia el factor “ausente” en el desarrollo de los indicadores de calidad en formación continua que sí se ha podido desarrollar para otras modalidades, a saber, la cualificación mediante un suplemento estándar europeo. De hecho, se mostrará hasta qué punto el desarrollo de un suplemento análogo a los existentes en el Portfolio Europass, específico para formación continua, permitiría acreditar y certificar la calidad de las intervenciones formativas de este tipo, algo que es especialmente importante y útil en la formación continua a través de *eLearning*. Por último, se ofrecerá un caso de estudio en el que se analizarán brevemente los principales indicadores de calidad y, particularmente, el desarrollo experimental de un Suplemento basado en los documentos oficiales del Portfolio europeo.

2 El concepto de calidad y su aplicación al *eLearning*

Uno de los conceptos fundamentales que nos debe preocupar en relación con las iniciativas de *eLearning* (aunque en general esto es aplicable a cualquier intervención formativa, servicio o producto) especialmente en el marco establecido por el EEES, es el de “calidad”. La financiación de Grupos de Excelencia en Investigación Universitaria, la promulgación de leyes de Calidad Educativa, e incluso el desarrollo de sistemas de control de calidad para los títulos de Grado y Máster en el nuevo ordenamiento universitario, ponen de manifiesto hasta qué punto el tema resulta de interés estratégico en todos los ámbitos de desarrollo, ya no sólo industrial y económico; el mundo académico ya no es ajeno a la medición externa a través de indicadores cualitativos.

La reflexión más inmediata que comparten muchos expertos en relación con la calidad en el *eLearning* es que los resultados (tanto en términos cualitativos como económicos) no están siendo todo lo buenos que cabría esperar (Seoane Pardo & Lamamie, 2005). La que podríamos denominar “primera generación” del *eLearning* se ha caracterizado por la implementación de infraestructuras tecnológicas, el desarrollo de herramientas de comunicación más o menos eficientes, y la “digitalización” de contenidos formativos que se trasladan de un contexto convencional a un soporte *on-line*. Con todos los elementos disponibles (redes y ordenadores, aplicaciones y contenidos) se crea un modelo presumiblemente adaptado a la demanda social de formación dislocada y no vinculada a horarios. Pero esto no es suficiente.

La “segunda generación” del *eLearning* se caracteriza por la búsqueda de la calidad y el desarrollo de un modelo previo al que han de adaptarse las aplicaciones, los contenidos, y también el componente humano de la formación: personal docente y alumnos. En este sentido, muchas instituciones están “reorientando” su estrategia inicial, conscientes de que el modelo formativo que tomaron como base en la generación anterior (en parte impuesto por las herramientas disponibles, en parte basado en la formación presencial) no puede sostenerse, y están diseñando su propia *identidad online*, en función de la cual se desarrollan aplicaciones, contenidos y estrategias didácticas adecuadas a la consecución de esos objetivos.

El concepto de *calidad* en *eLearning*, en cuanto hace referencia a un contexto formativo complejo, depende de estos cinco factores: tecnología, servicios, evaluación/acreditación, contenidos, factor humano (tutoría) (García Peñalvo, 2006, p. 44). La norma ISO 8402 define calidad como “la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”. Fusionando ambas ideas, definimos calidad en *eLearning* como *la efectiva adquisición de una serie de competencias, habilidades, conocimientos y destrezas por parte de un conjunto de alumnos, mediante el desarrollo de contenidos de aprendizaje adecuados, impartidos a través de unas herramientas web eficientes y con el apoyo de una red de servicios añadidos, cuyo proceso -desde el desarrollo de los contenidos hasta la adquisición de las competencias y el análisis de la intervención formativa en su conjunto- está garantizado por un exhaustivo y personalizado proceso de evaluación y certificación, y monitorizado por un equipo humano que ejerce una labor tutorial integral durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje*.

Si aplicamos esta definición al contexto de “segunda generación” del *eLearning*, parece evidente que la preocupación por la calidad de las herramientas web es algo que forma parte de cualquier institución o empresa que se encuentre en esta fase, al igual que los servicios y, por supuesto, la calidad de los contenidos de aprendizaje. Los sistemas de evaluación, aunque no siempre son los adecuados, están en constante mejora. Por último, el factor capaz de amalgamar todos los anteriores y dar sentido a una iniciativa formativa, probablemente el más importante de los factores de calidad en el *eLearning*, es el factor humano representado por el tutor *online*. Pero, ¿cómo garantizar la calidad de todos estos elementos en las iniciativas de formación continua en modalidad de *eLearning*?

3 El concepto de calidad aplicado a las iniciativas de formación continua: acreditación y cualificación

Al igual que la inteligencia es mucho más de lo que pueden medir los tests de inteligencia, la calidad es bastante más de lo que puede certificarse en un documento. Esta obviedad no oculta, sin embargo, la necesidad de acreditar y certificar la calidad de la formación recibida en las iniciativas de formación continua, bien sea a través de *eLearning* o por cualquier otro medio.

Paradójicamente, la exigencia de certificación de calidad puede satisfacerse de manera más eficiente en los cursos de formación *online* que en los impartidos por vías tradicionales. La efectiva adquisición de conocimientos, competencias y destrezas en un

curso basado en el aprendizaje colaborativo, la metodología de *problem solving*, y un enfoque basado en la construcción social del conocimiento (elementos propios de las iniciativas de formación en red de calidad), se puede atestiguar por la participación de los alumnos, que queda registrada en los sistemas telemáticos de formación, y que suele ser un elemento clave para la evaluación de las iniciativas, al mismo nivel que la realización de actividades individuales o en grupo (o por encima incluso de éstas).

Además, dada la sensación de “desconfianza” que generan las intervenciones formativas vía web en relación con su calidad, al menos entre quienes han sufrido malas experiencias educativas por estos medios (y que, según las estadísticas, no son pocos), se hace especialmente importante desarrollar sistemas de certificación y acreditación de los resultados obtenidos y, por tanto, indicadores de calidad para estas cualificaciones.

Puesto que nos encontramos en pleno desarrollo de un Espacio Común Europeo para la formación, la acreditación de esta calidad en las iniciativas de formación continua debe encaminarse en la dirección marcada por los documentos oficiales desarrollados en el marco del EEES. Como es sabido, existen cinco documentos que acreditan cualificaciones y formación en este espacio común: los documentos del “Portfolio Europass” (<http://europass.cedefop.europa.eu/>). De estos, dos son documentos personales, el *Curriculum Vitae* (CV) Europass² y el Pasaporte de Lenguas (PL) Europass³, “autocertificados” por el poseedor; los otros tres son expedidos por las instituciones responsables de la formación, a saber: el Documento de movilidad Europass⁴, el Suplemento Europass al Título de Técnico o al Certificado de Profesionalidad (SC)⁵, y el Suplemento Europass al Título Superior (SD)⁶.

Sin entrar a analizar estos documentos, sí resulta evidente que el Portfolio Europass carece de un documento capaz de acreditar la formación continua o *Life Long Learning* (L3), bien de manera personal (al estilo del Pasaporte de Lenguas, englobando así toda la formación recibida y declarada por el usuario), bien individualmente, mediante la expedición de un suplemento por cada iniciativa de formación continua realizada. Sin embargo, la legislación europea contempla la posibilidad de desarrollar y extender nuevos documentos que se añadirían al Portfolio Europass (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 2c y Anexo I), y la propia Comisión Europea ha manifestado claramente incluso la necesidad de extender este Portfolio para dar cabida a la formación continua (Commission Staff Working Document, 2005, pp. 30-31). Por último, sabemos que la formación continua figura entre los intereses estratégicos de la Unión Europea, tal como demuestra el que se haya creado una “Nueva generación de programas”, básicamente una serie de intervenciones previstas para los Programas Sectoriales (Comenius, Erasmus, Leonardo da Vinci y Grundtvig) orientadas hacia el aprendizaje permanente (http://europa.eu.int/comm/education/programmes/newprog/index_es.html), con un presupuesto total de 13.720 millones de euros entre los años 2007 y 2013.

En este contexto, resulta evidente que, además de la búsqueda de la calidad en todos los elementos implicados en la formación aplicables al *eLearning*, para el caso con-

² (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 5 y anexo II).

³ (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 8 y anexo V).

⁴ (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 6 y anexo III).

⁵ (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 9 y anexo VI).

⁶ (Decisión nº 2241/2004/CE, art. 7 y anexo IV).

creto de las iniciativas de formación continua es crucial desarrollar un Suplemento que se añadiría al Portolio Europass (que denominaremos hipotéticamente SL3). La creación de modelos experimentales que pudieran poner a prueba la acogida de estos documentos por parte del mercado laboral, así como su viabilidad y funcionalidad, permitirá desarrollar a medio plazo un documento oficial para una realidad tan compleja y tan difícilmente homologable (por eso se ha dejado fuera de esta primera generación de documentos del Portolio Europass) como es la formación a lo largo de la vida.

En el apartado 5 de estas páginas se ofrecen algunos detalles de un modelo experimental desarrollado en la Universidad de Salamanca para el Diploma de Formación Continua “Tutor *online*”.

4 Caso de estudio: elementos de calidad en el Diploma de Formación Continua “Tutor *online*” (Universidad de Salamanca)

La Universidad de Salamanca desarrolla, a través del Servicio de Cursos Extraordinarios y Formación Continua, un Diploma de Formación Continua de 15 ECTS (*European Credit Transfer System*), del cual se han programado cinco ediciones entre septiembre de 2004 y septiembre de 2006, y en el que se han formado cerca de cien profesionales. Los resultados obtenidos hasta el momento ponen de manifiesto una excelente acogida y valoración del Diploma en el mercado laboral, con un elevado porcentaje de diplomados que han reorientado su carrera profesional o han promocionado en su trabajo gracias a la formación recibida en Tutor *online*, aunque todavía no se ha concluido un estudio exhaustivo de impacto e inserción profesional, cuya publicación está prevista para finales de 2006.

Se trata de un Diploma completamente *online*, salvo por una sesión presencial final a modo de *workshop*, en la que se presenta y defiende el proyecto final del curso.

Aunque inicialmente concebido para un público orientado profesionalmente a la docencia, el perfil de los inscritos ha ido progresivamente evolucionando hacia el ámbito empresarial, y sorprendentemente (o quizás no tanto) es un título más demandado por las empresas y sus trabajadores que por los docentes o las administraciones educativas, a pesar de lo cual existen acuerdos para la formación de profesionales tanto del ámbito académico como institucional y corporativo.

A continuación se presentan, a modo de resumen, algunos de los principales elementos de calidad que definen al Diploma, y que lo han convertido en una iniciativa de referencia en Formación Continua en la Universidad de Salamanca, y en un modelo para la formación de tutores en red en el ámbito de habla hispana.

1. *Grupos reducidos*. Los grupos de alumnos de Tutor *online* oscilan entre los 12 y 15 integrantes, y en ningún caso superan los 20 miembros. La mayor parte de las actividades se realizan en pequeños subgrupos que trabajan de manera autónoma y presentan sus conclusiones en común junto al resto de subgrupos.
2. *Flexibilidad curricular*. Por tratarse de un Diploma de formación continua, es posible flexibilizar los contenidos y los tiempos de trabajo, básicamente adaptando los contenidos a los perfiles de entrada y expectativas de los miembros de los grupos. En determinadas ocasiones, se desarrollan incluso contenidos bajo demanda.

3. *Aprendizaje colaborativo, social y activo.* El diploma está organizado en torno a unos módulos secuenciales que se desarrollan por medio de un programa completamente práctico, basado en el aprendizaje por problemas y una metodología activa. El centro neurálgico es el foro de la plataforma, en el que se fomenta un aprendizaje en grupo, la construcción social del conocimiento y el trabajo en equipo. Además, los alumnos practican la tarea para la que se están formando (la tutoría en contextos de *eLearning*) desde el primer módulo.
4. *Tutoría personalizada y especializada.* La presencia constante de tutores atentos a la monitorización del aprendizaje, el seguimiento de los alumnos y la evaluación del proceso está garantizada por un equipo de tutores de doce expertos para cada grupo, especializados en tutoría académica, tutoría psicopedagógica y tutoría personal (Seoane Pardo, A. M., García Peñalvo, F. J., Bosom Nieto, M. A., Fernández Recio, E. & Hernández Tovar, M. J., 2006).
5. *Evaluación inicial de competencias y débitos formativos.* El departamento didáctico del diploma evalúa un cuestionario inicial, al que se somete a todos los alumnos, para conocer su perfil de entrada, destrezas, capacidades y débitos formativos. De este informe se pueden realizar ajustes en la planificación didáctica y preparar eventuales diversificaciones para los casos en los que pudiera ser necesario.
6. *Formación integral, no especializada.* A pesar de tratarse de un Diploma de formación continua, el programa contempla la cualificación en competencias y destrezas variadas, desde la tecnología hasta la comunicación, la gestión de iniciativas y la evaluación, diseño instruccional, elementos de psicopedagogía y dinámica de grupos, etc.
7. *Evaluación integral, continua y procesual.* El equipo docente y de tutores realiza un seguimiento integral de los alumnos y la iniciativa formativa, para evaluar tanto las competencias y destrezas adquiridas como la calidad del curso, los materiales, la metodología empleada y el propio sistema de evaluación. Los alumnos evalúan los módulos y autoevalúan su propio trabajo en cada módulo.
8. *Soporte de un grupo de investigación.* El curso posee un soporte académico sólido en el **GR**upo de Investigación en **Inter**Acción y **e**Learning (**GRIAL**), quien desarrolla buena parte de los materiales didácticos (aunque en el Diploma colaboran también expertos de reconocido prestigio ajenos a la Universidad de Salamanca) y vela por la calidad de los contenidos científicos.
9. *Elevada interacción e intensidad.* El programa formativo se desarrolla a lo largo de un periodo que oscila entre las 12 y las 15 semanas según las ediciones, en el que la elevada interacción en el grupo (tanto horizontal como vertical) es fundamental. Los tiempos de respuesta de los tutores están garantizados siempre en menos de 24 horas, con una media de 5 a 8 horas. La media de mensajes significativos, aquellos que aportan valor y se insertan dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, oscila en torno a los 150 por alumno a lo largo de la duración del curso (20-30 por módulo). La media de cada tutor en sus respectivos módulos triplica la de los alumnos.
10. *Certificación adaptada al EEES, mediante un Suplemento al Título.* El Diploma que se otorga, expedido por la Universidad de Salamanca, va acompañado de un Suplemento al Título individualizado y personal, de carácter experimental y sin valor jurídico, en el que se certifican los resultados obtenidos, así como las competencias y destrezas adquiridas. Este Suplemento se ha elaborado siguiendo los mo-

delos del Portfolio Europass y adaptándolos a las especificidades de un título de formación continua como Tutor *online*.

En el próximo apartado se analizará con algo más de detalle este último elemento de calidad.

5 Desarrollo de un Suplemento Europass experimental para Formación Continua en “Tutor *online*”

El Suplemento al Título experimental, que complementa al que figura al dorso de todos los Diplomas de Formación Continua de la Universidad de Salamanca, se expide en un documento aparte y en un documento oficial, formato DINA-4, impreso por ambas caras, sellado y debidamente firmado.

Consta de siete secciones, todas ellas presentes en alguno de los documentos del Portfolio Europass. El aspecto general del documento se asemeja al Suplemento al Título Profesional pero, a diferencia de éste, contempla los datos personales y más elementos de valoración cualitativa, presentes únicamente en el Suplemento al Título Superior desarrollado para los títulos de Grado y Máster. El Suplemento se ha elaborado en edición bilingüe español-inglés y, a requerimiento del interesado, puede expedirse en cualquier lengua oficial de la Unión Europea en sustitución del inglés.

- En la Sección 1 se ofrecen los datos personales de la persona titulada.
- En la Sección 2 se ofrece información sobre el título de Formación Continua: Título y naturaleza del certificado, campos de estudio (descriptores) de la formación, horas lectivas y ECTS, modalidad de realización (presencial, *online*, mixta...).
- En la Sección 3 se desarrolla el perfil de aptitudes y competencias, distinguiendo las competencias generales para las que capacita el Diploma de las competencias específicas. Tras esta sección se incorpora una nota explicativa en la que se identifican los documentos legales en los que está basado y, de manera clara, por ser de carácter experimental, se manifiesta la ausencia de valor jurídico del suplemento. Esta ausencia de valor jurídico no es algo extraño en los documentos del Portfolio Europass; de hecho, los documentos del Suplemento al Certificado Profesional poseen esta misma apostilla, a pesar de que el título es expedido por la administración central o las administraciones autonómicas españolas. Además, ninguno de los documentos oficiales Europass puede sustituir al título original ni implican reconocimiento automático fuera del país y el ámbito a que da derecho el título obtenido.
- En la Sección 4 se ofrece una información completa sobre el contenido del curso y los resultados obtenidos: reparto de ECTS por asignaturas y módulos prácticos o seminarios, las asignaturas, con su carga lectiva expresada en ECTS y la calificación (de 0 a 10 y con una nota aclaratoria que explica la valoración cualitativa, de suspenso a sobresaliente, así como la calificación mínima para la superación del módulo), así como la valoración total del título, expresada en la misma escala que las asignaturas individuales, acompañada de una nota explicativa del método de cálculo para la obtención de la calificación final.
- En la Sección 5 se declara la base legal del título, es decir, la institución que lo otorga, la autoridad que lo firma y las leyes o reglamentos por los que se regula la expedición del diploma.

- En la Sección 6 se ofrece información adicional, básicamente pensando en la posibilidad de ofrecer enlaces web a las páginas de información de la titulación y la Sección de Formación Continua de la Universidad.
- Por último, en la Sección 7 se certifica el Suplemento, mediante la fecha, firma del Director del Curso y del Director del Servicio de Cursos Extraordinarios y Formación Continua, que dan fe de la veracidad de los datos del documento, junto con el sello de la Universidad de Salamanca y la mención de las autoridades que firman el Suplemento.

Conclusiones

Como se ha puesto de manifiesto, la calidad aplicada a la formación, y en particular a las iniciativas de *eLearning*, es algo cuya valoración y certificación resulta realmente complejo. El concepto de calidad indica algo más que ponderaciones cuantitativas, y sin embargo su estimación resulta tanto más difícil cuanto menos “objetivable” resulte el producto o servicio a cualificar. “Medir” la calidad de un producto manufacturado en términos de resistencia de materiales es naturalmente más sencillo que determinar la cualificación de una atención tutorial en un contexto formativo, o la oportunidad de un determinado material didáctico en una asignatura de un curso concreto. Por ese motivo, en *eLearning* se puede medir con cierta facilidad la calidad del acceso a una plataforma, la usabilidad, los tiempos de respuesta a las dudas, etc., pero lo que un alumno busca en un curso “de calidad” es mucho más que eso.

Frente a las demás realidades formativas, especialmente en el EEES, lo que marca la diferencia cualitativa fundamental es el desarrollo de unos sistemas de acreditación de competencias y destrezas estándar, exportables y comunes, con los que se puedan comparar iniciativas diferentes a través de descriptores y elementos más o menos comunes. Como ocurre con los restantes sectores en los que se aplican normativas de calidad, la diferencia no estriba tanto en la comparación entre empresas con certificados de calidad sino, especialmente, entre aquellas que poseen y aquellas que *no* poseen certificación de calidad. Pues bien, esto ocurre en la formación continua, que carece de un sistema de cualificación estándar frente a la formación profesional reglada o la formación universitaria de Grado y Máster, que goza ya de un estatuto de certificación común.

Obviamente, existen otros elementos fundamentales para alcanzar un nivel de calidad y excelencia dignos de una iniciativa formativa de *eLearning* de alto nivel, pero estos no difieren de los que pudieran aplicarse a cualquier otro curso, programa o intervención en red, ya sea de formación continua o de cualquier otra clase.

El marco actual de desarrollo de la formación continua a nivel europeo, que prevé grandes inversiones y esfuerzos legislativos durante los próximos años, hace necesario apostar por un sistema de cualificaciones común para la formación continua. Dada la heterogeneidad de este tipo de formación, así como de los agentes formadores participantes, resulta especialmente importante poner en práctica sistemas de acreditación y certificación de este tipo de formación para detectar los principales indicadores que se necesitan, tanto para la dotación de un buen sistema de acreditación, como para

conferirle agilidad y rápida asimilación por parte de un mercado laboral dinámico y abocado a la permanente formación de los ciudadanos. La clave está, pues, en el Portafolio como núcleo fundamental de la cualificación.

Referencias

- Bosom Nieto, M. A., Fernández Recio, E., García Peñalvo, F. J., Hernández Tovar, M. J. & Seoane Pardo, A. M. (2006). Tutor on-line: una experiencia de aprendizaje colaborativo en línea. *Actas del Virtual Campus 2006. V Encuentro de Universidades & eLearning* (García Peñalvo *et al.*, eds.). Salamanca: Clay Formación Internacional, pp. 71-77.
- Commission Staff Working Document (08-07-2005): *Towards a European Qualifications Framework for Lifelong Learning*. Bruselas: Commission of the European Communities, SEC(2005) 957.
- Decisión nº 2241/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2004, relativa a un marco comunitario único para la transparencia de las cualificaciones y competencias (Europass) (31-12-2004). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L390(ES), pp. 6-20.
- Santillana Formación (2005) *Estudio de las necesidades de formación de las organizaciones en España 2005*. Santillana Formación. <http://www.santillanaformacion.com/v2.0/download.html?fid=cw4367e59f8b6eb&ftype=file>. [Última vez visitado, 22-05-2006].
- García Peñalvo, F. J. (2006): Introducción al *eLearning*. *Profesiones emergentes: especialista en eLearning* (García Peñalvo, F. J., Seoane Pardo, A. M., Lozano Galera, J., Lamamie de Clairac Palarea, F., Cabezas Castañón, M., Carabias González, J., González Pérez, I., Conde González, M. Á., Martín Moreno, R. M^a & Zangrando, V.). Salamanca: Clay Formación Internacional. ISBN 84-689-6290-2.
- Seoane Pardo, A. M., García Peñalvo, F. J., Bosom Nieto, M. A., Fernández Recio, E. & Hernández Tovar, M. J. (2006). La tutoría *on-line* como garantía de calidad en formación continua basada en *eLearning*. Definición, modalidades, metodología, competencias y destrezas. *Actas del Virtual Campus 2006. V Encuentro de Universidades & eLearning* (García Peñalvo *et al.*, eds.). Salamanca: Clay Formación Internacional.