



Cómo elegir y colaborar con un proveedor para desarrollar plataformas o módulos de aprendizaje por Internet

Escrito por Norio Umezu Hall y Tracy Wright, con contribuciones de Kris Bein, Cat Fribley y Michelle Dixon-Wall

Existen muchos aspectos diferentes que se deben considerar, además de costos, al crear herramientas de aprendizaje por Internet. Por eso, algunas personas eligen trabajar con un proveedor o contratista para crear la base de estos programas y capacitaciones. Los proveedores anuncian servicios para todo, desde la creación de nuevas plataformas de gestión del aprendizaje para coaliciones, personalización de plataformas de código abierto (gratuitas) existentes y la adaptación de capacitaciones presenciales a cursos virtuales, hasta la oferta de soporte continuo y asistencia técnica después del lanzamiento de los cursos. Cada proveedor ofrece diferentes alternativas y cuenta con distintos niveles de experiencia o conocimientos. Saber qué preguntar puede ayudar a las coaliciones a aclarar lo que realmente buscan y si el proveedor puede satisfacer esa necesidad, ahorrando tiempo y dinero a todos los involucrados. Las preguntas aclaratorias pueden ayudar a manejar las expectativas para que las coaliciones comprendan cuánto tiempo y esfuerzo deberán dedicar al proyecto y la calidad de los productos finales que recibirán*. Establecer una buena comunicación y una comprensión de lo que implicará todo el proceso de desarrollo al inicio del proyecto puede ayudar a las coaliciones a aprovechar los beneficios del apoyo de un equipo externo.

* Se incluye una lista de preguntas de ejemplo al final de esta publicación.

Trabajar con un proveedor o contratista ofrece numerosos beneficios y también inconvenientes para las coaliciones contra la agresión sexual. Uno de los beneficios puede ser que el proveedor conozca las diferentes plataformas y herramientas de aprendizaje. La selección de la plataforma de aprendizaje adecuada para las necesidades de la coalición depende de la funcionalidad deseada, la capacidad de pago y las habilidades técnicas de los empleados de la coalición. Además de saber qué plataformas existen, los proveedores pudieran tener experiencia en la personalización o creación de nuevas plataformas de aprendizaje y / o planes de estudio. Esto es importante dado a que pocas plataformas (si las hay) se elaboran teniendo en cuenta las necesidades de las coaliciones contra la agresión sexual y la mayoría necesita algún nivel de personalización. Los proveedores también pueden diseñar materiales gráficos agradables y atractivos; además, los contratistas pueden ofrecer soporte técnico continuo.

Aunque son muchos los beneficios, también existen bastantes desafíos. Un desafío que las coaliciones enfrentan al trabajar con un proveedor o contratista es la falta de familiaridad con el trabajo y los campos de cada uno. Es posible que las coaliciones no sepan lo que se necesita para desarrollar capacitaciones por Internet y que los proveedores no conozcan nada sobre el trabajo contra la agresión sexual en general o el trabajo de la coalición en particular. Este desafío puede aparecer sobre todo cuando se crean nuevos materiales durante el desarrollo de la capacitación, como al imaginar guiones o ejemplos para videos instructivos, al seleccionar imágenes de fondo y crear otros elementos interactivos. Es responsabilidad de ambos grupos asegurarse de que el trabajo que se está creando sea ético y responsable. Ha sucedido que, al final del contrato con el proveedor, las coaliciones terminaron con módulos de capacitación o materiales que no se ajustaban a sus valores o no servían para las audiencias que buscaban atender.

Además del intercambio educativo que a veces implica trabajar con un consultor, sus servicios también pueden resultar costosos. Los proyectos de elaboración de cursos por Internet pueden costar más de \$10,000 por una sola capacitación o plataforma. Trabajar con alguien externo a la agencia en la elaboración de estas plataformas también puede crear problemas meses o años después. A menos de

que se indique lo contrario, es posible que los proveedores conserven los derechos de la plataforma o los materiales creados, lo que dificulta o imposibilita que las coaliciones realicen cambios sin contratar al proveedor nuevamente. Es importante ser específico sobre quién será el propietario de los materiales creados (incluyendo los diseños gráficos, los videos y las imágenes utilizadas). Por ejemplo, si una coalición contrató a un proveedor para crear una capacitación sobre los aspectos básicos de la agresión sexual y ahora quiere ofrecer una capacitación virtual sobre la prevención de la agresión sexual que luzca igual, es posible que deban contratar al proveedor nuevamente porque solo tienen versiones en PDF de los materiales, no archivos de Adobe Illustrator, ni en Word ni imágenes JPEG de alta resolución. En otras ocasiones, el problema se puede generar si una coalición crea su propia capacitación por Internet para la prevención de agresiones sexuales, pero no la puede agregar a la página en Internet porque el proveedor es el dueño de esa parte de la plataforma.

También es importante recordar que trabajar con un proveedor puede ahorrar tiempo, pero aún requerirá trabajo por parte del personal de la coalición. Trabajar con un proveedor no es como delegar un proyecto a otro empleado de la coalición. Los proveedores no conocen la cultura organizacional, los mensajes ni el contenido de la coalición en la misma medida. Para garantizar que el proyecto de aprendizaje refleje el lenguaje, los valores y el estilo de la coalición, los empleados de la coalición deberán dedicar tiempo a revisar minuciosamente cualquier material que desarrollen los contratistas y brindar comentarios útiles. En la medida de lo posible, trata de aclarar y especificar qué quiere tu organización y qué no. Por ejemplo, si necesitas fotos de personas de diferentes razas o grupos étnicos durante la capacitación, o si solo deseas usar [fuentes sin serifas](#), indica esta información al principio. Estas son cosas que pueden interesar a las coaliciones y puede que no se les ocurra a los diseñadores. Es responsabilidad de la coalición, no de los proveedores, considerar las necesidades de acceso e inclusión. El personal de la coalición también necesitará reclutar a personas para que prueben los productos de capacitación y den su opinión. Las revisiones exhaustivas y oportunas en cada etapa del desarrollo de la plataforma de aprendizaje por Internet ayudarán a que los plazos de entrega se mantengan al día y evitar modificaciones o costos adicionales al proyecto. Para lograr esto, se podría reclutar a intercesores veteranos para que revisen el contenido, ofrecer

Proyecto Nacional de Recursos Compartidos, 2020

una prueba gratuita de los módulos a profesionales aliados a cambio de comentarios evaluativos detallados e involucrar al personal de asistencia técnica para garantizar que la información sobre sus áreas de especialización (tales como las leyes en torno a la prevención y agresión sexual) sea precisa. Además de estas tareas, es posible que el personal de la coalición también deba revisar y enviar materiales de capacitación en diferentes formatos, tanto a los proveedores como a los financistas para su aprobación. Parte del proceso de desarrollo quizá involucre asistir a sesiones de capacitación organizadas por el contratista para aprender a usar y administrar la plataforma de aprendizaje. Todas estas etapas de desarrollo pudieran requerir la participación de personas con diferentes roles en toda la coalición.

Estar preparado para los desafíos y planificar a futuro mediante una comunicación sólida y expectativas realistas son importantes para tener una experiencia positiva cuando se trabaja con un proveedor. Hacer preguntas antes de firmar un contrato, comprender los beneficios e inconvenientes de trabajar con un proveedor y observar muestras pasadas del trabajo del proveedor puede dar a las coaliciones ideas sobre lo que es posible y proporcionar ejemplos tangibles de la capacidad del proveedor. En última instancia, asociarse con un proveedor puede ayudar a las coaliciones a aclarar sus propias expectativas y conducir al desarrollo de una experiencia de aprendizaje por Internet más concienzuda. Dependiendo del tamaño de un proyecto, es posible que no sea necesario contratar a ningún proveedor. Pero, cuando las coaliciones están desarrollando productos de aprendizaje por Internet por primera vez, contar con un proveedor puede ayudar a que el proceso sea más manejable.

Ejemplo de preguntas que se deben hacer a un proveedor antes de firmar un contrato

Estas preguntas pueden o no ser relevantes para tu organización, según lo que busques de la relación de trabajo con el contratista o proveedor. Es posible que tengas preguntas adicionales. La intención de esta lista es ayudar a las coaliciones a pensar en el proceso de trabajar con un proveedor. En la medida de lo posible, trata de aclarar y especificar qué quiere tu organización y qué no.

- ¿Ha trabajado previamente con programas o coaliciones contra la agresión

sexual?

- ¿Podemos hablar con algunas de sus referencias?
- ¿Podemos ver ejemplos relevantes de su trabajo anterior?
- ¿Qué formación o experiencia tiene en la teoría del aprendizaje de adultos y / o en la teoría del aprendizaje de los jóvenes? ¿Qué formación o experiencia posee en el desarrollo de planes de estudio virtuales/por Internet?
- Desde su perspectiva, ¿qué debe hacer o poseer una coalición a nivel interno para tener éxito en esta colaboración?
- ¿Cuáles son las funciones de accesibilidad de su producto? ¿Estas funciones cambian el costo del proyecto?
- ¿Qué velocidades mínimas de Internet (descarga/carga) necesitan los usuarios finales para utilizar el producto? ¿Cómo accederán a los materiales los usuarios con velocidades lentas de Internet o límites bajos de datos?
- ¿Los participantes podrán completar la capacitación, con todas las funciones de accesibilidad, mediante un dispositivo móvil? ¿Estas funciones cambian el costo del proyecto?
- ¿Qué características de seguridad y privacidad de datos se incluyen en su producto?
- ¿Qué funciones de informes se encuentran disponibles para ver en Internet e imprimir?
 - ¿Son personalizables?
 - ¿Los administradores de programas locales, que trabajan desde otras direcciones IP, podrán crear y leer informes de inscripción y finalización de los participantes de la capacitación únicamente para sus programas, sin tener la capacidad de eliminar informes y datos?
- ¿Cómo se agregan y se lleva un registro de los nuevos usuarios?
 - ¿Pueden los administradores de programas locales agregar nuevos usuarios sin tener también el poder de eliminarlos? ¿Los administradores de programas locales pueden restablecer las contraseñas de los usuarios de sus programas?
- ¿Cuáles son las expectativas (del proveedor) en torno a...?

- ¿Plazo?
- ¿Revisión de contenido?
 - ¿Materiales escritos?
 - ¿Imágenes o videos?
 - ¿Funcionalidad de la plataforma?
- ¿Tiempo del personal?
- ¿Cuántas rondas de revisión se incluyen en el contrato?
- ¿En qué etapas del proceso podremos ver y hacer comentarios sobre el proyecto?
- ¿Quién es el propietario del producto final? ¿Qué incluye eso?
- ¿Quién administra el producto final después del lanzamiento?
- ¿El producto final (módulo de formación o plataforma de aprendizaje) se puede ampliar?
 - ¿Es necesario que la coalición vuelva a contratar a su compañía para hacer cambios o expandir la plataforma? ¿O la coalición tendrá la capacidad de hacerlo por sí misma?
- ¿Quién realiza el diseño y el trabajo de ingeniería? ¿Podemos hablar directamente con ellos?
- ¿Se incluye en el contrato alguna capacitación para el personal de la coalición? ¿Qué implica eso específicamente?
- Si nosotros (la coalición) necesitamos realizar cambios en el contrato durante el proceso, ¿cómo lo hacemos?
- Si usted (el proveedor) necesita realizar cambios en el contrato durante el proceso, ¿cómo lo hará?

¡Queremos tus comentarios!

Haz nuestra breve encuesta de 4 preguntas sobre esta publicación:

<https://www.surveymonkey.com/r/BHVH2WC>

Desarrollo de módulos de aprendizaje por Internet: ejemplo de un plan de trabajo

Etapa	¿Qué es esto?	¿Quién hace esto?	Consideraciones
Ventas & marketing	Reuniones iniciales donde las coaliciones aprenden sobre la oferta de un proveedor y lo que busca la coalición.	La coalición o el proveedor puede acercarse primero.	Esta reunión suele dirigirla un vendedor que no es la misma persona responsable de ejecutar el proyecto.
Antecedentes e investigación	El proveedor se familiariza con los materiales visuales y escritos de la coalición y puede presentar opciones para plataformas de aprendizaje y diseños de capacitación.	La coalición comparte sus materiales de capacitación existentes, comparte o desarrolla un programa de capacitación y selecciona una plataforma para su producto de aprendizaje por Internet. El proveedor usa esta información para nutrir su investigación y presentar diferentes opciones para las plataformas de aprendizaje y el diseño de la capacitación.	Esta es la etapa para ayudar a los proveedores a comprender la audiencia a la que va dirigida la capacitación por Internet y cualquier filosofía de capacitación que sea importante para la coalición. Durante esta etapa, también puede ser útil que las coaliciones compartan ejemplos de productos de otras personas (imágenes, actividades, capacitaciones por Internet, etc.) que les gustan y que no les gustan. Esto ayuda al proveedor a tener más información sobre la visión final de la coalición en cuanto al proyecto.
Diseño del plan de estudios	Decidir qué información aprenderá la gente y cómo.	Esta etapa la podría liderar el personal de la coalición o los proveedores,	Aquí es donde se combinan los principios de aprendizaje en adultos o jóvenes

		dependiendo del contrato. A menudo implica mucha negociación y comunicación.	con principios de aprendizaje por Internet para adaptar o crear nuevos contenidos. Esta etapa también puede incluir la investigación y el envío de enlaces complementarios a materiales por Internet o desarrollados previamente. publicaciones de la coalición.
Programación o Ingeniería	Crear la capacitación en sí, incluidas las funciones específicas para los módulos de capacitación o plataforma de aprendizaje, como el registro del progreso en las actividades, cuestionarios interactivos, cómo cargar nuevos módulos de aprendizaje, etc.	Proveedor	Esto puede suceder al mismo tiempo que el diseño gráfico u otros pasos del proceso. Es importante prestar atención a la accesibilidad y a los idiomas de las funciones y características de la plataforma durante esta etapa.

<p>Diseño gráfico / visual</p>	<p>Decidir cómo será la apariencia la capacitación, incluida la elección y elaboración de logotipos, imágenes, fuentes, colores, formas, diseños y transiciones que se utilizan en el producto de aprendizaje</p>	<p>Proveedor, con aportes de la coalición</p>	<p>Durante esta fase, es recomendable que las coaliciones se aseguren de que las imágenes son accesibles y representativas de los valores de la coalición.</p>
--------------------------------	---	---	--

<p>Creación de elementos de contenido en Internet</p>	<p>Crear elementos de capacitación personalizados, como vídeos instructivos, transcripciones de audio, ilustraciones, animaciones, etc.</p>	<p>Proveedor, con aportes de la coalición</p>	<p>Esto puede suceder al mismo tiempo que otras etapas.</p> <p>Si el proveedor está creando videos, es importante que la coalición y el proveedor comuniquen ideas, expectativas, el tono del video y cualquier cosa que se deba evitar.</p>
<p>Prueba y revisión/correcciones</p>	<p>Ver como todo funciona</p>	<p>Coalición y proveedor</p>	<p>Es de esperar que la coalición haya estado brindando sus comentarios durante el proceso.</p> <p>Esta etapa es para que los potenciales participantes y otros empleados evalúen un producto operativo para probar la accesibilidad, la cohesión y eficacia de todo el producto.</p>
<p>Capacitación del personal</p>	<p>Enseñar al personal cómo usar y mantener la capacitación por Internet y / o plataforma de aprendizaje</p>	<p>Coalición y proveedor</p>	<p>Es una buena idea que varios empleados de la coalición estén capacitados en el uso y mantenimiento de la capacitación por Internet y / o la plataforma de de aprendizaje.</p>

Este proyecto fue financiado por la subvención No. 2016-TA-AX-K032 otorgada por la Oficina sobre la violencia contra la mujer, del Departamento de Justicia de los EE.UU. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación pertenecen al autor y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Departamento de Justicia o la Oficina sobre la violencia contra las mujeres.