

TÍTULO: **e-campus o la gestión de las acciones de formación on-line ¿Cómo asegurarnos la mejor selección?**

AREA TEMÁTICA: La formación a distancia y el teleaprendizaje en el sector empresarial.

AUTOR: Ana Luisa Mínguez Ceballos  
CAP GEMINI ERNST & YOUNG  
Condesa de Venadito, 7 28027 MADRID (ESPAÑA)  
aminguez@capgemini.es

RESUMEN: Una vez identificados los materiales multimedia a utilizar, asaltan temores de toda índole: ¿Cómo distribuirlos? ¿Cómo controlar la ejecución por parte de los usuarios? ¿Cómo implicar a todos los protagonistas en el proceso de formación? ¿Qué papel deben jugar los tutores? ¿Son necesarios dinamizadores en los cursos? ¿Cómo podrá el departamento de formación estar informado de la efectividad de las acciones formativas emprendidas? ...

**Nuestro objetivo se centra en ayudar a los profesionales de la formación empresarial a identificar los puntos críticos que les van a permitir analizar los requisitos formativos que debe reunir una Plataforma de Teleformación y abordar con éxito la implantación de un proyecto de e-learning.**

Llega la fase de conseguir que los e-contenidos se transformen en e-aprendizaje, y sobre todo en un desarrollo continuado de las competencias personales encaminadas al aumento del valor organizativo. Es decir, llega el momento de definir:

- ¿Cómo hacer llegar el material a cada colaborador?: **Distribución**
- ¿Cómo apoyar a cada uno de los alumnos durante su proceso de formación?: **Sistema Tutorial.**
- ¿Qué hacer para que el Departamento de Formación esté perfectamente informado de cómo se está produciendo la ejecución global de la acción de formación?: **Seguimiento y Control.**

Nos encontramos en el momento de concretar cómo queremos que se realice lo que genéricamente englobamos bajo el concepto de gestión de la formación y materializamos en las conocidas Plataformas de Gestión, Entornos Virtuales de Aprendizaje, Herramientas de Teleformación, y un sin fin de nombres diferentes para referirnos a la herramienta informática que, en un entorno de internet /intranet, nos debe aportar una solución efectiva y eficaz a las premisas anteriores y, además integrarse en la plataforma tecnológica de nuestra organización.

La Plataforma de Gestión debe ser flexible y abierta, permitiendo la integración de todo tipo de materiales formativos e informativos: cursos, manuales de consulta, ejercicios y tareas, enlaces a páginas externas de interés, evaluaciones, documentos, etc., etc. Con requisitos mínimos de equipamiento para el usuario, y primando la funcionalidad, facilidad de navegación y velocidad de ejecución.

Además la plataforma de gestión debe aportar beneficios a todos los roles implicados de forma activa en el proceso de aprendizaje, esto es: alumnos (como verdaderos protagonistas del proceso), tutores (como facilitadores), gestores (como responsables del seguimiento y control global y diseñadores o expertos en contenidos (como generadores de materiales multimedia).

Debe utilizar la tecnología para fomentar aquellos aspectos que permitan enriquecer el proceso de formación-aprendizaje y, nos referimos fundamentalmente a: Centralización, inmediatez, simultaneidad y, sobre todo interactividad.

Analizaremos qué funcionalidades debe proveer esta Plataforma en función de las necesidades y beneficios a proporcionar a cada uno de estos roles.

## **ALUMNOS**

Los beneficios que una Plataforma de Gestión debe prestar a los alumnos se centran, fundamentalmente, en los siguientes aspectos:

- **Acceso inmediato a los materiales**

Los materiales están centralizados, siempre disponibles y actualizados y con un acceso directo, sin ningún tipo de manipulación o instalación.

- **Aprendizaje colaborativo**

Porque formarse a distancia es sinónimo de formarse solo, la interacción y colaboración son elementos clave. Será necesario poner en juego una variedad de tecnologías de la comunicación que proporcionen la flexibilidad necesaria para cubrir necesidades individuales y sociales, diseñar entornos de aprendizaje efectivos y lograr la interacción entre los alumnos y entre éstos con sus tutores. Tutor que le proporcionará todo el apoyo necesario para que no se sienta desasistido, y **soporte en una doble vertiente:**

- **Proactivo.** El tutor será el encargado de mantener su motivación e interés.

La centralización de la información, la simultaneidad y los elementos de diagnóstico automatizados con que deberá contar la Plataforma, permitirán al tutor disponer de información inmediata sobre cómo se está produciendo el aprendizaje, y utilizar estos datos para proponer al alumno tareas complementarias o proporcionarle indicaciones que le permitan mejorar.

- **Reactivo:** El tutor siempre estará disponible para resolver cualquier duda o incidencia que el alumno le pueda proponer.

Además el alumno podrá establecer relaciones con otros compañeros, para intercambiar experiencias o para la resolución de trabajos en grupo. Para propiciar estas relaciones la Plataforma de Gestión utilizará todos los recursos tecnológicos disponibles, tanto asíncronos (correo electrónico, envío de ficheros, propuesta de tareas) como síncronos (chat, voz ip, compartir pantalla, videoconferencia). Lo verdaderamente importante no son tanto los medios que se empleen sino que las relaciones y el intercambio se produzcan, utilizando en cada momento la tecnología que alumnos y tutores tengan a su disposición.

- **Control sobre su proceso de formación.**

El alumno deberá disponer en todo momento de una información exacta de cómo se está produciendo su proceso de aprendizaje: cuál es su grado de avance y puntuaciones alcanzadas.

De este modo estamos contribuyendo a conseguir un aprendizaje abierto y participativo, en el que la toma de decisiones sobre el aprendizaje la realiza el propio estudiante con la colaboración activa de su tutor.

## **TUTORES**

Al describir las aportaciones a los alumnos ya se ha descrito el papel del tutor y los mecanismos que la Plataforma de Gestión debe brindar a este colectivo, que se podrían sintetizar en los siguientes puntos:

- **Información del seguimiento de cada alumno**

Disponer de información inmediata y totalmente actualizada de cómo se está produciendo el aprendizaje del alumno, utilizando, por ejemplo, los siguientes indicadores:

- **Ritmo:** ¿El material estudiado se corresponde con lo que el alumno debería haber realizado, teniendo en cuenta el tiempo disponible y la referencia del resto de sus compañeros?
- **Aprovechamiento:** ¿Las puntuaciones obtenidas alcanzan el criterio definido como necesario para dar por superado un determinado contenido?
- **Aplicación:** ¿Se utilizan en el puesto de trabajo estos conocimientos?

- **Opinión:** ¿Qué opina el alumno de su proceso de formación, de la calidad de los materiales, del servicio de tutoría, del sistema de gestión, etc.?

Utilizando información de todas estas fuentes y disponiendo de medios tecnológicos que le permitan establecer contacto con el alumno, tanto a nivel individual como grupal, el tutor podrá desempeñar su tarea de facilitador del proceso de aprendizaje: motivando, resolviendo dudas, proponiendo tareas complementarias, redireccionando el seguimiento por los materiales, etc.

## **GESTORES**

Los gestores, como responsables de formación, requieren información sobre el seguimiento global del plan de formación emprendido. Información que les permita detectar cómo se está llevando a cabo y si las expectativas y objetivos definidos se están cumpliendo y si no es así dónde y por qué. Información que les permita tomar decisiones para planes futuros.

- **Control del proceso de formación**

Disponiendo de datos tanto a nivel grupal como individual sobre el seguimiento del material multimedia, sí:

- El aprendizaje se está produciendo en los plazos establecidos
- El aprovechamiento es el esperado
- La opinión de los alumnos sobre materiales y plan de formación es satisfactoria
- La aplicación de los contenidos se está llevando a cabo.

Y esta información debe venir estructurada de forma gráfica y visual, de manera que al gestor le resulte muy sencillo identificar puntos críticos y fuertes.

- **Control del sistema de tutoría**

Que le permita analizar la actuación e intervención de los tutores en todo el proceso de formación: interacciones mantenidas con los alumnos, propuesta de tareas, resolución de incidencias, etc. En suma, cómo han contribuido a dinamizar la acción de formación.

## **DISEÑADORES Y EXPERTOS EN CONTENIDOS**

De cada acción de formación emprendida con un material multimedia se debería obtener un feedback, no sólo sobre cuánto han aprendido los alumnos, sino sobre cómo han aprendido:

- Dificultades de asimilación
- Opinión sobre los contenidos desarrollados y la metodología de exposición
- Opinión del interface gráfico y los recursos utilizados
- Otros cursos o materiales que pudieran ser de su interés.

El diseñador debe conocer esta información para adecuar los materiales a las necesidades y requisitos de su audiencia, y de esta manera contribuir a la mejora progresiva de éstos.

Vemos que las etapas de la formación multimedia identificadas por autores como Collis (1996) y Tiffin y Rajasingham (1997), son una realidad:

- El paradigma del ordenador: uso de los ordenadores como un medio y/o recurso, y
- Las redes, y especialmente Internet como nuevo espacio educativo

Y que nos encontramos totalmente inmersos en esta última, pero no podemos olvidar que el e-learning es sólo uno de los elementos que dentro de las organizaciones ha sufrido esta transformación, estamos hablando de e-recruitment, e-procurement, e-?, lo que implica que además de los aspectos educativos que hemos comentado, la Plataforma de Gestión deberá integrarse totalmente con los sistemas de información vigentes en nuestra organización, de forma que podamos consolidar de manera eficaz la información de cada colaborador en el entorno de teleformación con su curriculum organizativo.