

Título ponencia: Técnicas de Formación y el teleaprendizaje
en el sector empresarial

Autor: Carlos Sáenz de Santa María, presidente de Técnicas de Formación

Dirección: C/ Miguel Angel, 23, 1º

28010 Madrid

Correo electrónico: csaenz@tecfor.es

En los dos últimos años llevamos asistiendo al boom de las puntocom y en el terreno de la formación a lo que algunos han dado en denominar la gran revolución de la formación, el e-learning.

¿Por qué este boom? ¿Qué es lo que significa? ¿Cómo se hace el aprendizaje on-line? ¿Cuál es la metodología de aprendizaje a aplicar? ¿Cuáles son las herramientas existentes y criterios para su adopción? ¿Cuál es la logística imprescindible? ¿Cuál es su viabilidad? y así podríamos estar hasta infinito. Desde luego, y creo que lo más operativo es no entrar en discusiones estériles por definiciones y por términos, y lo que sí voy a intentar esforzarme por explicar lo que para Técnicas de Formación supone el e-learning.

Antes de nada me gustaría realizar una consideración. Técnicas de Formación es una consultora líder en formación in company que viene desarrollando su actividad desde hace más de 18 años y ofreciendo productos formativos a medida para grandes corporaciones. Desde hace ya seis años, con la experiencia y resultados obtenidos hasta ese momento, decidimos apostar e investigar por el e-learning, de hecho en la actualidad nos hemos convertido en una infraestructura de servicios de aprendizaje y formación capaz de ser el back-office de cualquier proyecto de e-learning.

► aprender es trabajar y trabajar es aprender

Para poder visualizar y entender los términos que a nuestro juicio más inciden en este tipo de formación destacaré seis puntos que iré argumentando con casos prácticos que ya hemos desarrollado y puesto en marcha.



1.- El e-learning es acercar la formación a todos y para ello utilizamos las redes de comunicación (hoy internet, intranets y mañana banda ancha, televisión interactiva, etc). Por ello, el futuro se encuentra y está en acercar la formación al usuario o alumno que desee aprender. La formación vendrá hacia nosotros, moldeándose a nuestras características, a nuestros tiempos de aprendizaje, a nuestra personalidad y por esta serie de razones creo que el e-learning será la primera herramienta educativa en los próximos años y facilitará el desarrollo de la formación continua debido al ahorro de costes y horas de trabajo perdidas como gran diferencia de la formación tradicional. Es una formación democratizadora, libre, abierta y globalizada porque elimina barreras geográficas (en el trabajo, en casa, en el campo o en la ciudad) e incluso sociales (es decir de una formación de excelencia para unos pocos, a una formación excelente para unos muchos).

Pero la clave del buen e-learning está en asociar contenidos y servicios. Es una alternativa distinta, con principios, metodologías y objetivos distintos y compatible con las tradicionales si reconocemos las ventajas y limitaciones de cada una.

La formación, tal y como la entendemos nosotros, ya no son cursos es información, comunicación, aprendizaje y conocimiento.

2.-Consultoría de aprendizaje. No todas las herramientas sirven para todos los objetivos. Técnicas de Formación previamente a diseñar un plan de formación para una corporación realiza un análisis de necesidades y objetivos. Estudiamos los contenidos de que dispone la organización y cuáles se pueden transferir a la intranet; analizamos los sistemas y herramientas de marketing y comunicación interna que fomentan la autoformación; los conocimientos y habilidades necesarios para el negocio y la organización y por último las ventajas cualitativas del capital humano respecto a la competencia y el mercado.

A partir de este momento estamos en condiciones de elaborar un plan de formación que de un valor añadido a la compañía. Aquí fijaremos cuales son las mejores soluciones un aula virtual, un campus, etc. Como ejemplo podemos destacar la consultoría que realizamos para Telefónica desarrollando un entorno de aprendizaje como solución global. Telefónica necesitaba acercar el aprendizaje al puesto de trabajo. De esta forma el producto está basado en la simulación de experiencias reales con las que los alumnos se enfrentan en su actividad diaria.

3.- Diseño de proyectos y producción de contenidos. Es el conjunto de actividades sucesivas que nos ayudan a determinar las naturales de los proyectos e-learning en función de las condiciones tecnológicas, culturales e incluso de las posibilidades de inversión. De tal forma identificamos las categorías de información, aprendizaje y conocimiento y las situamos en función de la estrategia de la organización. Los mínimos que desarrollamos son el libro electrónico y el máximo con desarrollo multimedia y banda ancha. Así encontramos que determinadas compañías aunque quieren y desean realizar grandes proyectos el área de formación está sujeta por las premisas que les marca el área de sistemas o bien la cultura corporativa no está lo suficientemente preparada o desarrollada para aceptar que la autoformación es un proceso de todos.

Como ejemplo podemos destacar el desarrollo de un libro electrónico para AJE (Asociación Jóvenes Empresarios). En dicho proyecto contemplamos la necesidad de poder formar a un colectivo muy disperso con una herramienta que no cargase los sistemas y que resultase cómodo y económicamente no muy caro. Así el resultado fue la integración de texto con multimedia sencilla y ejercicios y tareas.

Un ejemplo que puede ilustrar esta exposición aunque ya más complejo es el que realizamos para OKI con el fin de formar on line sobre las diferentes líneas de negocio y la gama de impresoras. En dicho proyecto integramos bases de datos, multimedia con ejercicios prácticos, vídeo, etc.

4.- Desarrollo de proyectos. Los entendemos como los procesos de cambio para transmitir información; facilitar la comunicación y generar aprendizaje, en definitiva para gestionar el conocimiento. Hemos evaluado que los estilos de aprendizaje de cada colectivo y ya cerrándolo más, de cada alumno son únicos y diferentes. En el e-learning los alumnos aprenden explorando y eligiendo una diversidad de opciones. Se ofrecen muchos más recursos que en la formación tradicional: contenidos organizados, metacontenidos, tareas y actividades y por supuesto para apoyar esa formación numerosas informaciones de apoyo como direcciones web, documentos, noticias, etc. Otra de sus características es que la formación se modulariza en función de las necesidades concretas de cada colectivo. La personalización adapta sus formas más concretas. Un caso concreto puede ser el apoyo al desarrollo y gestión de competencias desarrollado para la Caja de Ahorros del Mediterráneo. El alumno va eligiendo los temas que considera más importantes para él y realiza los ejercicios y tareas que el tutor le va poniendo.

5.- Evaluación y seguimiento. Debemos conseguir aunar los objetivos de aprendizaje con la transferencia de conocimientos al puesto de trabajo. Porque trabajar es aprender y aprender es trabajar. En estos modelos la evaluación no está orientada a la calificación sino al aprendizaje. En el e-learning entran tres protagonistas en escena con sus diferentes relaciones y roles: el alumno, el tutor y el gestor. El tutor es el referente especializado, no sólo en el contenido, sino sobre todo: resuelve dudas, promueve tareas, genera discusiones. El gestor se convierte en el agente de atención al alumno. Se relaciona con el formando para resolver sus problemas. El alumno, como ya hemos ido viendo, necesita margen de maniobra, es decir flexibilidad para decidir que servicios quiere y suele precisar asesoramiento en su proceso así como información actualizada del mismo.

Todos ellos necesitan una serie de informaciones sobre el proceso formativo. El sistema e-learning produce una serie de registros y alarmas necesarios según los perfiles de los actores, y por ello serán distintos en función de sus roles. No serán las mismas informaciones las que debe obtener el tutor que el gestor. Lo verdaderamente difícil y en lo que estamos trabajando es en filtrar y desarrollar un buen sistema que equilibre las acciones automatizadas con las que no. Tareas tan laboriosas, por horas de trabajo de una persona, como calificar, verificar la asistencia y registrar la participación en foros, debates, etc, e incluso los avances en aprendizaje se realizarán automáticamente y los resultados se podrán presentar en gráficos o diagramas tanto de un único alumno como del grupo.

Un buen modelo de e-learning tiene que poner calidad en el aprendizaje y calidad en el proceso de seguimiento y evaluación.



6.- Sistemas. herramientas, soportes. Las inversiones que exige el desarrollo de entornos de aprendizaje válidos son cuantiosas tanto económicamente como cualitativamente. El desarrollar entornos propios o realizados por empresas con poca capacidad económica e inversora será, a medio plazo, un problema para la compatibilidad de los productos on-line disponibles y para aquellos que lo utilicen.

Hoy debemos convivir todavía con canalizar nuestro material de aprendizaje por vías estrechas que llegan a ordenadores de baja potencia donde se ejecuta un software de origen dudoso. Este problema en un futuro ya muy próximo, o eso parece, no habrá problemas, porque con la banda ancha no tendrá límite alguno.

Otros de los temas que se deben tener en cuenta son los estándares. Por ejemplo el desarrollo de estándares abiertos para los sistemas IMS (Instructional Management System) tendrá diversas consecuencias, en primer lugar porque dividirán al mercado en dos porque los que no se ajusten desaparecerán y en segundo lugar porque habrá tal proliferación de sistemas y de componentes que crearán los desarrolladores que los precios bajarán.

En cuanto a las plataformas cada organización desarrollará el modelo que más se ajuste a sus intereses, se crearán estas deberán por lo que hemos comentado anteriormente apoyadas en los sistemas que cumplan las especificaciones de IMS, de que por ejemplo Técnicas de Formación es miembro desde 1995.

En definitiva y ya para concluir, el e-learning abre un futuro muy interesante para la educación y la formación porque posibilitará crear experiencias ricas y diversas y facilitará lo que la sociedad de la información nos está demandando: formación continua y a la medida.

Algunas experiencias de e-learning de Técnicas de Formación:

- **CEIM, CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE MADRID-CEOE:**
 - Comunicación escrita (soporte internet)
 - Curso de Técnicas de Venta (soporte internet)
 - Curso de Prevención de Riesgos Laborales (soporte internet)
 - Curso de Calidad (soporte internet)
 - Centro virtual de documentación en prevención de riesgos laborales (soporte internet)
- **CEG, CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL GALLEGA**
 - Aula virtual de gestión de la innovación (soporte internet)
- **CEAJE, CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE JÓVENES EMPRESARIOS**
 - Curso de iniciación a la contabilidad para principiantes (soporte internet)
- **AJE, ASOCIACIÓN DE JÓVENES EMPRESARIOS**
 - Gestión Empresarial Europea (soporte internet)
- **CEFTRAL, CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FORMACIÓN DEL TRANSPORTE**
 - Simulador de optimización de transporte (soporte CD-Rom)
 - Curso de Riesgos Laborales y su prevención en el transporte de mercancías por carretera (soporte CD-Rom)
- **BBVA, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA**
 - Soporte a la implantación de Cursos en el Campus BBVA
 - Programa de entrenamiento para gestores comerciales en cómo asesorar a los clientes sobre las ventajas y beneficios del leasing (soporte CD-Rom)
 - Cursos sobre: fiscalidad; impuestos, legislación, productos (intranet/internet):
- **BSCH, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO**
 - Curso sobre préstamos hipotecario y promotor, EAO (soporte CD-Rom)
 - Aula Virtual para Auditores junior (intranet/intenet)
 - Formavía (internet/intranet)
 - Productos y Servicios Financieros, EAO (soporte CD-Rom)
 - Seguridad e Higiene en oficinas bancarias, EAO (soporte CD-Rom/intranet)
 - Habilidades directivas (soporte CD-Rom)
- **TELEFÓNICA**
 - Programa de entrenamiento para asesores de servicios comerciales, soporte CD-Rom
 - [Sext@ntem](#), entorno virtual de autoaprendizaje tutorizado, centrado en temas de habilidades (soporte intranet)
 - Argos, entorno virtual de autoaprendizaje (soporte intranet)

- Programa de entrenamiento para Atención de Reclamaciones (soporte CD-Rom)
 - Programa de entrenamiento para Coordinadores de Servicios Comerciales (soporte CD-Rom)
 - [e-vendere](#), escuela virtual de ventas centrado en temas de habilidades y ventas (soporte intranet)
 - Manual de Estilo para Operaciones, curso de autoaprendizaje tutorizado, (soporte intranet)
 - Programa de entrenamiento para teletutores, (soporte centro virtual-intranet)
- TELYCO
- Plataforma de aprendizaje con desarrollo multimedia para telemarketing
- CASA, CONSTRUCCIONES AERONÁUTICAS
- Presentaciones para formadores, soporte CD-Rom
- GAS NATURAL
- Prevención de riesgos Laborales (soporte CD-Rom, intranet)
- OADE, ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y FOMENTO DEL EMPLEO
- Tecnologías de la Información para pymes (soporte CD-Rom)
- CENTRO DE EMPRESAS INNOVADORAS
- Curso de creación de empresas (soporte internet)