

Estudio sobre la situación del e-learning dentro de los planes de formación del personal de administración y servicios de las universidades públicas españolas.

Estudio de caso: La Universidad de Santiago de Compostela.

Autor: Juan Oreiro Formoso

Dirección: Aquilina Fueyo Gutiérrez

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Justificación	7
3. Marco Teórico	10
3.1. Formación Continua	11
3.2. Formación Presencial Versus No Presencial	12
3.3. E-Learning	16
3.4. Plataforma E-Learning	20
3.5. Roles Docentes y Discentes en el proceso de enseñanza aprendizaje	22
3.6. Modelos Curriculares	24
4. Antecedentes Empíricos	26
5. Contextualización de la Investigación	31
6. Preguntas de Investigación y Objetivos del Estudio	33
7. Diseño Metodológico	35
8. Análisis de Resultados	38
Resultados del análisis de las memorias de formación	39
Análisis de resultados de la entrevista a la jefa de servicio de PAS	42
Análisis de resultados de las entrevistas al alumnado	46
Análisis de resultados de las encuestas realizadas al final de las acciones	49
Análisis de los resultados de la observación no participante	51
9. Conclusiones y perspectivas de futuro	55
Conclusiones	56
Perspectivas de futuro	59
10. Bibliografía	61
11. Webgrafía	63
Anexos:	
1. Guión entrevista semiestructurada Jefa del servicio de planificación	65
2. Guión entrevista semiestructurada alumnado de cursos	66

RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1: Rasgos básicos de los tres paradigmas educativos (Lancho, 2009)	15
Tabla 2: Punto de vista del profesor (Lancho, 2009)	15
Tabla 3: Punto de vista del alumno (Lancho, 2009)	16
Tabla 4: Características de la formación presencial y en red (Cabero, 2006)	17
Tabla 5: Ventajas de la formación en red, Hannum (Cabero et al, 2005)	17
Tabla 6: Enfoques curriculares (Fueyo, 2008)	25
Tabla 7: Datos extraídos de las memorias de formación de la USC	39

RELACIÓN DE FIGURAS

Figura 1: Actividades y Recursos Moodle	21
Figura 2: Menús de Moodle	22
Figura 3: Competencias docentes (Marqués, 2000b)	23
Figura 4: Rol de los estudiantes (Marqués, 2000a)	24
Figura 5: Plataforma Moodle Formación del PAS Universidad de Granada	29
Figura 6: Ejemplo de curso	52
Figura 7: Menús de la plataforma: Reunión, Ayuda y Estado	53
Figura 8: Programación Semanal del Canal de Ingles.	54

RELACIÓN DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Número de cursos realizados por año	39
Gráfica 2: Comparativa Cursos Presenciales/no Presenciales Año 2011	39
Gráfica 3: Porcentajes Presencial / no Presencial	40
Gráfica 4: Relación Cursos Presenciales / No Presenciales	40
Gráfica 5: Valoración profesorado y cursos por áreas	48
Gráfica 6: Valoración profesorado y cursos por temas	49

1. INTRODUCCIÓN

Las universidades españolas se encuentran inmersas en la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Las antiguas titulaciones de diplomatura, licenciatura, ingeniería técnica e ingeniería superior se encuentran en fase de sustitución por las nuevas titulaciones de grado. En la actualidad todas las nuevas titulaciones de grado se encuentran implantadas, aunque en muchos casos aún coexisten con los últimos cursos de las anteriores titulaciones.

Era ya en el lejano año de 1999, cuando se ponía en marcha la construcción del EEES con la firma de la declaración de Bolonia, un documento de escasamente dos folios, que revolucionó por completo el sistema universitario europeo. La idea inicial consistía en: La convergencia de las instituciones de enseñanza superior, en ese espacio auspiciado por la Unión Europea, que conllevaba la homologación de los estudios universitarios en Europa y la creación de un espacio abierto para estudiantes, profesores, personal de la administración y titulados.

Dentro del EEES se buscaba no solo la homologación de títulos dentro de la Unión Europea, sino también, integrar en la cultura de la educación universitaria nuevas formas de entender y desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Era necesario buscar la participación activa y autónoma de los alumnos en su propio aprendizaje. Para que los alumnos sean los protagonistas de su aprendizaje, se hace preciso un cambio en los roles de profesores y alumnos. Esto supone un cambio de estructuras:

- Nueva estructura de créditos que valoren horas de clase teóricas y prácticas, tiempo de estudio individual, tutorías y seminarios.
- Nueva estructura de objetivos a conseguir: Las competencias hacen mención a las capacidades para gestionar situaciones relevantes en el ámbito de su futura profesión.
- Nuevas estructuras metodológicas: Para adecuarse a la nueva estructura de créditos y a los objetivos por competencias se hace

preciso adoptar otras metodologías didácticas y sumar nuevos recursos y materiales.

Los nuevos retos de la adaptación al EEES en las universidades españolas afectan a todo el personal. Por lo que se refiere al personal de administración de servicios (PAS). Esto implica nuevos procesos de intercambio de estudiantes, de gestión de matrícula y de apoyo a la docencia, que están asociados a nuevas necesidades formativas.

Las universidades han tenido en cuenta la formación de su personal como una cuestión de modernización. El crecimiento del e-learning en otros sectores, su rentabilidad y la situación económica del país que lleva a una limitación presupuestaria de las universidades entendemos que debería tener consecuencias en el crecimiento de la oferta formativa vía e-learning para la formación del PAS.

Las universidades españolas fueron pioneras en la informatización de procesos y servicios. En los últimos años han desarrollado aulas virtuales para sus estudiantes, obligadas tanto por la modernización del sistema como por la entrada en vigor del EEES. Existen múltiples universidades que disponen de campus en varias poblaciones, lo que encarecería la formación presencial de sus trabajadores. La formación de sus trabajadores (docentes, personal investigador y PAS) es fundamental. En este ámbito, las universidades han iniciado actividades de formación vía e-learning de su personal de administración y servicios.

La Universidad de Santiago de Compostela (USC) viene realizando, desde hace ya bastantes años, amplios planes de formación para el PAS. En ellos se han incluido diversas modalidades formativas a lo largo del tiempo. En el año 2011 se puso en marcha una amplia oferta de acciones de formación telepresencial.

2. JUSTIFICACIÓN

Tal y como indica en el IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas, en su artículo 1: *“La formación continua, como subsistema integrado en el Sistema Nacional de Formación Profesional, está constituida por el conjunto de actividades formativas que se desarrollen en las Administraciones Públicas, dirigidas a la mejora de competencias y cualificaciones de los empleados públicos, que permitan compatibilizar la mayor eficacia y la mejora de la calidad de los servicios en las Administraciones Públicas con el desarrollo personal y profesional de los empleados públicos.*

La formación continua se configura así como un deber y un derecho de los empleados públicos vinculada a la promoción y al desarrollo de la carrera profesional, y como un instrumento de modernización de las Administraciones Públicas.”

Cuando hablamos de la formación del PAS de las Universidades Públicas, estamos hablando en definitiva de la formación continua de más de 50.000 personas, repartidas en 48 instituciones en el territorio universitario español.

Las universidades públicas, desde hace muchos años, han venido considerando como uno de sus valores más rentables, su capital humano, por lo que la formación tanto de docentes como de PAS aparece como una cuestión importante, para la mejora de sus resultados.

De la formación y habilidades del personal docente e investigador y en menor medida, pero también importante, de la formación y habilidades del PAS depende la formación de más de 200.000 nuevos estudiantes universitarios cada año y que sumados a los que continúan estudios se corresponden a más de un millón de estudiantes que están llamados a ocupar los puestos laborales más altamente cualificados.

El número de PAS de la USC, según datos del documento de la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) “La Universidad española en cifras”, era en 2008 de 1.269 personas. La realidad es que, contabilizando al

personal contratado con cargo a proyectos de investigación, supera con amplitud las dos mil personas. En la actualidad, dispone de un Campus de Excelencia Internacional (Campus Vida) y está inmersa en múltiples evaluaciones de calidad. Es por ello que consideramos de interés analizar la situación de la formación de su PAS, como parte de una institución que apuesta decididamente por su mejora y calidad.

Por otro lado, fuera de las memorias de formación del PAS de las Universidades, que como mucho hacen referencia a la valoración que de cada acción formativa hace el alumnado, solo aportan datos sobre el número de acciones llevadas a cabo, el número de estudiantes implicados y el tipo de formación en que se ha impartido. Por ello, queremos incidir en este trabajo en las metodologías usadas en la formación del PAS.

La USC realiza acciones de formación para su personal, tanto docente como de administración de servicios. Desde hace años la formación del PAS se estructura dentro de un plan de formación, de carácter anual, que incluye actividades relacionadas con varios ámbitos, y realizadas bajo distintos sistemas formativos y distintas metodologías. Entre la variedad de sistemas, se ha incluido a lo largo de los años varios sistemas online. En la oferta formativa del año 2011 se incluyó una amplia oferta de acciones bajo el sistema de formación telepresencial. Este sistema no excluye que se sigan realizando acciones presenciales, ni tampoco que se usen otras opciones online o, por lo menos, se sigan valorando otras.

Por otro lado, la USC ha estado utilizando durante años la plataforma WebCT (actualmente WebCT-Blackboard) para complementar la formación presencial del alumnado y en la formación de los docentes.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. FORMACIÓN CONTINUA

Cuando hablamos de formación continua, podemos buscar en la legislación, tanto su definición como su finalidad. El Real Decreto 395/2007 indica que la formación profesional para el empleo está integrada por el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento. La formación profesional para el empleo nace de la integración de la formación ocupacional y la formación continua.

Son fines de la formación profesional para el empleo:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuados a las competencias profesionales requeridas en el mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores tanto a través de procesos formativos (formales y no formales), como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.

Este real decreto derogaba el Real Decreto 1046/2003, en el que se entendía por acciones de formación continua en las empresas las que se planificaban, organizaban y gestionaban por las empresas para sus

trabajadores, y que utilizaban para su financiación la cuantía para formación continua asignada a cada una de ellas en función de su plantilla.

Por otra parte, en la Administración Pública el IV Acuerdo de Formación Continua de las administraciones públicas (AFCAP), explicita que la formación continua está constituida por el conjunto de actividades formativas que se desarrollen en las Administraciones Públicas, dirigidas a la mejora de competencias y cualificaciones de los empleados públicos, que permitan compatibilizar la mayor eficacia y la mejora de la calidad de los servicios en las Administraciones Públicas con el desarrollo personal y profesional de los empleados públicos. Siendo por tanto un deber y un derecho de los empleados públicos vinculada a la promoción y al desarrollo de la carrera profesional, y un instrumento de modernización de las Administraciones Públicas.

3.2. FORMACIÓN PRESENCIAL VERSUS NO PRESENCIAL

En la formación presencial docente y estudiantes se encuentran en el mismo espacio físico y en el mismo espacio temporal. La formación no presencial incumple uno o los dos parámetros. Una y otra tienen sus ventajas e inconvenientes.

Desde sus orígenes, y hasta no hace mucho, la formación no presencial se consideraba como complementaria a la formación presencial, que era considerada la verdadera formación. Se usaba para llegar a donde no era posible con la educación presencial, ya fuera por distancia física, carestía de medios, etc.

El desarrollo de la formación no presencial viene dado por una serie de factores:

- El aumento de la demanda social de educación que provoca la saturación de las aulas de los sistemas clásicos de educación, la necesidad de la sociedad de disponer de un número de profesionales cualificados más amplio y la necesidad de dar asistencia educativa a

sectores a los que difícilmente las instituciones educativas podían dar respuesta (zonas de población alejadas de los centros educativos, población nómada, trabajadores, presos, emigrantes, etc.).

- La formación a lo largo de toda la vida, los cambios tecnológicos de los puestos de trabajo, las posibilidades de promoción profesional por la formación, crean una demanda demasiado específica, variada y amplia, que difícilmente puede ser cubierta por la formación presencial, con sus ataduras de espacio y tiempo.
- Para dar servicio a esas demanda, se precisaría un número de instituciones educativas, medios materiales y humanos que harían inviable la educación presencial.
- Al inmovilismo de la formación tradicional y su incapacidad para atender tan amplia demanda, se le unen los avances en Ciencias de la educación (planificación en la utilización de recursos, individualización, trabajo independiente), para favorecer la formación no presencial.
- Por último, los avances tecnológicos son los que hacen factible el amplio desarrollo de la formación no presencial.

Podemos hablar de formación no presencial, desde el nacimiento de la escritura. Tenemos ejemplos de este tipo de formación en las epístolas egipcias, sumerias y griegas. Recordemos las epístolas de autores como Seneca, Platón, Plinio el Viejo, San Pedro, o más próximo a nuestro tiempo y a nuestro espacio, la comunicación epistolar del sabio judío-español Maimonides (S XII) con sus discípulos que vivían en el Norte de África, Arabia, etc.

De todas formas, podemos asumir que la formación a distancia, tal y como hoy la conocemos aparece a finales del siglo XIX y principios del XX. La primera etapa es la que García Aretio (1999) define como **enseñanza por correspondencia**. En ella, el docente, o la institución educativa, remiten por correo los materiales educativos y el/la estudiante gestiona su aprendizaje

individualmente. La enseñanza por correspondencia sufre una serie de evoluciones desde el origen, en el que era solo una lección teórica que el alumnado tenía que asimilar, pasando por incluir en el material guías de estudio, actividades, ejercicios y evaluaciones, hasta llegar a la figura del tutor, que en un principio era contactado por carta, y que con la evolución de los medios de comunicación pasó al uso del teléfono, llegando en la actualidad al uso de medios telemáticos como el correo electrónico.

La segunda etapa sería la que se denomina **etapa multimedia**. Se caracteriza por el uso de televisión y radio y del envío al estudiante de material multimedia (cintas de audio y/o video y diapositivas) acompañando al texto escrito con el que sigue y se remite al discente. El teléfono y en la última etapa el correo electrónico permiten el contacto con el tutor. Esta etapa se inicia a finales de la década de los 60 del pasado siglo.

En la década de los 80 nace la tercera etapa de la formación no presencial: **la enseñanza telemática**, basada en el uso de la informática. Es la etapa de la enseñanza asistida por ordenador. Se pasa de educación a distancia a educación centrada en el estudiante.

Esta tercera fase, tal y como indica García Aretio (1999) se puede subdividir en dos etapas. La primera marcada por lo ya indicado: enseñanza asistida por ordenador y educación centrada en el estudiante. La segunda es la que supone un incremento de la formación a distancia a niveles inimaginables en épocas anteriores y se ve definida por el uso de Internet y de las plataformas virtuales. Estaríamos hablando de la formación basada en red.

El Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF) en el curso "[Modalidades de la Educación Básica para personas adultas](#)" cuyos contenidos fueron realizados por el profesor de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) Julio Lancho Prudenciano (2009) , nos referencia estas etapas a paradigmas educativos: el paradigma artesanal, asociado a la sociedad preindustrial, que perdura en la actualidad, presencial, basado en el aula y en el control educativo por parte del

docente; el paradigma industrial, asociado a la sociedad industrial y el paradigma interactivo, basado en la sociedad de la información.

Este mismo estudio nos define en función de las instituciones educativas, del profesorado y del alumnado, los criterios para elegir un sistema de educación presencial o a distancia.

A continuación exponemos las tablas referidas a los diversos paradigmas y a los criterios para seleccionar uno u otro sistema, en función del profesorado y del alumnado:

	Paradigmas educativos		
	Artisanal	Industrial	Interactivo
Contexto histórico	Sociedad preindustrial	Sociedad industrial	Sociedad de la información
Modalidad educativa	Educación presencial clásica	Educación a distancia	Educación mediada por las TIC
Comunicación predominante	Cara a cara	Diferida	Instantánea
Acceso al conocimiento	Mediado por el profesor	Planificado por el sistema	Gestionado por el profesor
Contexto de aprendizaje	Aula	Domicilio	Red interactiva: aula, domicilio, ciberespacio

Tabla 1: Rasgos básicos de los tres paradigmas educativos (Lancho, 2009)

Educación presencial	Educación a distancia
Facilita el aprendizaje cooperativo	Facilita el aprendizaje personalizado
Estimula la socialización	Estimula la iniciativa individual
Se organiza en torno al grupo clase	Se organiza en torno al estudiante
Permite el refuerzo inmediato	Permite una atención ajustada a las necesidades de cada alumno
El profesor es la fuente básica de información, complementada con otros medios didácticos señalados por él.	El profesor orienta sobre las fuentes de información pertinentes
Los materiales didácticos están supeditados a las directrices del profesor	Los materiales didácticos son el soporte básico de transmisión de la información
El método didáctico es básicamente verbal y gestual	El método didáctico es básicamente escrito o gráfico
El profesor suele marcar el ritmo de progreso en los aprendizajes	Cada alumno marca su propio ritmo de progreso en los aprendizajes
Permite un conocimiento progresivo de cada alumno, al que se van incorporando datos procedentes de la convivencia cotidiana	Requiere de un conocimiento sistemático del alumnado desde las primeras fases del proceso de enseñanza-aprendizaje

Tabla 2: Punto de vista del profesor (Lancho, 2009)

Suelen preferir la modalidad	
Educación presencial	Educación a distancia
Las personas con dificultades para trabajar solas	Las personas con mayor capacidad de trabajo autónomo
Las personas orientadas hacia el aprendizaje cooperativo	Las personas orientadas hacia el aprendizaje individual
Las personas con menor dominio de las tecnologías de la información y la comunicación	Las personas con mayor dominio de las tecnologías de la información y la comunicación
Las personas más jóvenes, con menores responsabilidades sociales	Las personas más adultas, que desempeñan un mayor número de roles
Las personas más necesitadas de la educación como ámbito de socialización	Las personas más necesitadas de la educación como ámbito para la obtención de títulos y diplomas
Las personas con poca fuerza de voluntad	Las personas con fuerza de voluntad
Las personas que pueden subordinar sistemáticamente sus otros roles al de estudiante	Las personas que no pueden subordinar sistemáticamente sus otros roles al de estudiante

Tabla 3: Punto de vista del alumno (Lancho, 2009)

3.3. E-LEARNING

Podríamos optar por múltiples definiciones para el término e-learning, pero en este trabajo nos hemos decantado por escoger la de TACCLE (Vermeersch, 2009) quien lo define como: *“El e-learning, literalmente “aprendizaje electrónico”, o aprendizaje virtual, es simplemente la transmisión de la enseñanza o la adquisición de conocimientos utilizando como medio el ordenador o materiales basados en el ordenador.”*

Cabero y Gisbert (2005:11-12), especifican las características de la formación en red en comparación con la formación presencial:

Formación basada en la red	Formación presencial tradicional
Permiten que los estudiantes vayan a su propio ritmo de aprendizaje	Parte de una base de conocimiento, y el estudiante debe ajustarse a ella
Es una formación basada en el concepto de formación en el momento en que se necesita (just-in-time training)	Los profesores determinan cuándo y cómo los estudiantes recibirán los materiales formativos
Permite la combinación de diferentes materiales (auditivos, visuales y audiovisuales)	Parte de la base de que el sujeto recibe pasivamente el conocimiento para generar actitudes innovadoras, críticas e investigadoras
Con una sola aplicación puede atenderse a un mayor número de estudiantes	Tiende a apoyarse en materiales impresos y en el profesor como fuente de presentación y estructuración de la información
El conocimiento es un proceso activo de construcción	Tiende a un modelo lineal de comunicación
Tiende a reducir el tiempo de formación de las personas	La comunicación se desarrolla básicamente entre el profesor y el estudiante
Tiende a ser interactiva, tanto entre los participantes en el proceso (profesor y estudiantes) como con los contenidos	La enseñanza se desarrolla de forma preferentemente grupal
Tiende a realizarse de forma individual, sin que ello signifique la renuncia a la realización de propuestas colaborativas	Puede prepararse para desarrollarse en un tiempo y en un lugar
Puede utilizarse en el lugar de trabajo y en el tiempo disponible por parte del estudiante	Se desarrolla en un tiempo fijo y en aulas específicas
Es flexible	Tiende a la rigidez temporal
Tenemos poca experiencia de su uso	Tenemos mucha experiencia de su uso
No siempre disponemos de los recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento	Disponemos de muchos recursos estructurales y organizativos para su puesta en funcionamiento

Tabla 4: Características de la formación presencial y en red (Cabero, 2006)

Por otra parte, Hannum (Cabero et al, 2005:12) diferencia las ventajas de la formación en red agrupándolas en tres categorías:

LOGÍSTICAS	INSTRUCCIONALES	ECONÓMICAS
Formación flexible. Aprender en cualquier lugar y momento. Se utiliza desde el propio ordenador del alumno.	Presentación multimedia. Control por parte del alumno. Actualización rápida de los contenidos.	Menor coste que la formación tradicional. Reduce la duplicación de esfuerzos. No requiere medios costosos.

Tabla 5: Ventajas de la formación en red, Hannum (Cabero et al, 2005)

Así, podemos clasificar el e-learning en función de múltiples parámetros, por lo que exponemos tres de estas clasificaciones:

1. Una primera clasificación la podemos hacer en función de la presencialidad o no presencialidad, y así hablaremos de:

- **E-learning presencial o Direct e-learning**, consistiría en el uso de metodologías de formación online en la dinámica de la clase presencial (Seoane y García, 2010).
 - **De apoyo**, utilizando Internet como apoyo a cursos presenciales tradicionales, para informar de los programas de las asignaturas, apoyo administrativo, etc.
 - **Blended Learning**, formación mixta o formación semi-presencial, mezclando la formación presencial con la formación a través de las TIC.
 - **100% virtual o e-learning puro**, cuando no existe ningún uso de la formación presencial.
2. Podemos, igualmente, clasificarlo en función de los medios tecnológicos de los que hace uso tal y como especifica Boneu (2007):
- **Computer Based Training (CBT)** o Computer Assisted Instruction (CAI), aprendizaje basado en ordenador.
 - **Internet Based Training (IBT)**, aprendizaje basado en Internet.
 - **Web Based Training (WBT)**, aprendizaje basado en la Web, incluye los Campus Virtuales.
3. También podemos clasificar el e-learning desde el punto de vista de los soportes empleados, los que especificamos son solo algunos de los que podemos encontrar en diversos estudios:
- **e-learning**: usando ordenadores conectados a la red
 - **m-learning**: usando dispositivos móviles (tablets, telefonos, etc.)
 - **u-learning**: e-learning ubicuo, la suma de los dos anteriores.
 - **t-learning**: usando televisor.

4. En función de la importancia que se le da en la elaboración de los cursos e-learning a cada dimensión de las que tomamos en consideración a continuación, siguiendo a Fernández Pampillón (2009), podemos encontrar:
- **Centrados en la tecnología:** Lo importante es la plataforma, el profesor es un mero proveedor de contenidos y el alumno accede a dichos contenidos, sin poseer otra capacidad de decisión.
 - **Centrados en la institución:** Lo importante son los objetivos de la institución que gestiona la formación. Generalmente estos objetivos son económicos, políticos, sociales y se priorizan sobre los planteamientos didácticos o necesidades tecnológicas. El estudiante es considerado cliente y el profesor es el empleado que cumple los objetivos empresariales.
 - **Centrados en el estudiante:** El resto de dimensiones se adaptan al estudiante, buscando que sea éste el que tome las decisiones sobre la planificación y el ritmo de aprendizaje. El profesorado actúa como tutor, animador y facilitador.
 - **Centrados en el docente:** El peso de la formación lo tiene el docente, que es el que diseña la formación, marca los ritmos, decide los contenidos que el alumnado debe asimilar. La presencia del docente es básica en todo el proceso de formación. La presencia puede ser coincidente en el tiempo (síncrona) entre profesorado y alumnado a través de chat, audio-conferencia o video-conferencia (formación telepresencial) o asíncrona, a través de la entrega de materiales, planteamiento de actividades, foros, etc.
 - **Centrados en los contenidos:** El proceso se centra en contenidos, pudiendo no ser precisa la presencia del docente. Estaríamos hablando entonces de autoformación.

- **Centrados en la interacción entre iguales:** El trabajo colaborativo es la base de esta categoría.

3.4. PLATAFORMA E-LEARNING

Tal y como reproduce Fernández-Pampillón (2009): “Una *plataforma e-learning, plataforma educativa web* o *Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje* es una aplicación web que integra un conjunto de herramientas para la enseñanza-aprendizaje en línea, permitiendo una enseñanza no presencial (*e-learning*) y/o una enseñanza mixta (b-learning), donde se combina la enseñanza en Internet con experiencias en la clase presencial (PLS Ramboll 2004; Jenkins, Browne y Walker, 2005). “

Las plataformas de Teleformación suelen disponer de una serie de herramientas, que Osuna (2007) clasifica en tres grupos: herramientas que facilitan el dialogo, herramientas que facilitan las labores de archivo y herramientas que facilitan el seguimiento personal de cada miembro del grupo.

Por su parte Boneu (2007), nos plantea tres elementos que debe poseer un sistema e-learning: sistemas de comunicación, plataformas de e-learning (el software que se ocupa de la gestión de usuarios, cursos y sistemas de comunicación) y contenidos o courseware (material de aprendizaje que se pone a disposición del usuario).

En la actualidad disponemos de un sinfín de plataformas educativas web. Las instituciones educativas pueden optar por plataformas de código abierto, de código propietario o crear una nueva plataforma. Una de las que tiene mayor implementación es Moodle (plataforma de código abierto que con millones de usuarios, permite el desarrollo de mejoras constantes y la creación de materiales y programas que se pueden añadir a la estructura básica).

Cada plataforma que podamos analizar presenta sus propias características, funciones o herramientas propias, y a éstas se les pueden añadir interna o externamente nuevas funciones.

Aunque Moodle, tal y como se indica en su web, fue creada con el planteamiento de favorecer un planteamiento pedagógico basado en el constructivismo social (González Mariño, 2005) la colaboración, el aprender con los otros, puede ser usado con cualquier otro planteamiento pedagógico. Como ellos mismos indican: “A muchos de nuestros usuarios les encanta utilizar los módulos de actividad (como los foros, bases de datos o wikis) para construir ricas comunidades colaborativas de aprendizaje alrededor de una materia (en la tradición del constructivismo social), mientras que otros prefieren utilizar Moodle como una forma de ofrecer contenidos a sus estudiantes (utilizando por ejemplo paquetes SCORM) y realizar evaluaciones utilizando tareas o cuestionarios.”¹

En Moodle podemos encontrar elementos que favorecen la comunicación, elementos para la elaboración de contenidos y elementos de evaluación dentro de las opciones de actividades y recursos:

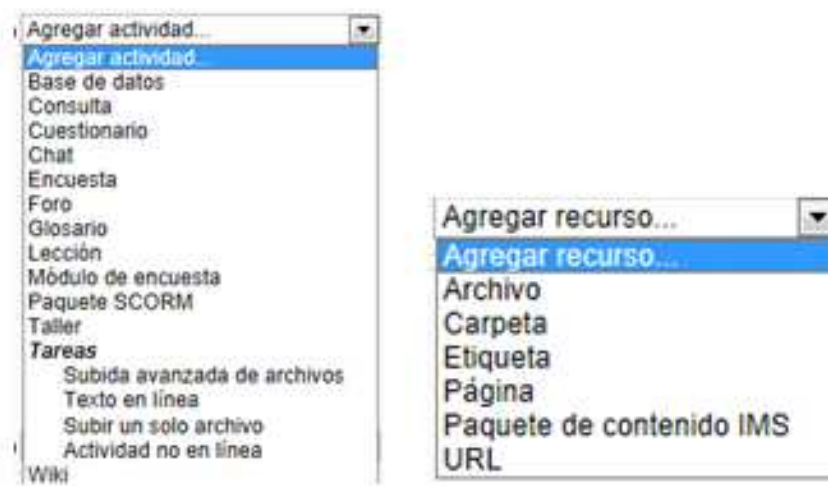


Figura 1: Actividades y Recursos Moodle

Podemos realizar gestión de usuarios y cursos dentro de la estructura de Moodle, así como gestionar el seguimiento de la evolución de los alumnos:

¹ <http://moodle.org/about/>



Figura 2: Menús de Moodle

3.5. ROLES DOCENTES Y DISCENTES EN LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Siguiendo a Pere Marqués (2000b), podemos definir nuevas funciones asociadas a los docentes en orden a su puesta en marcha en el proceso educativo:

1. Diagnóstico de necesidades.
2. Preparación de las clases.
3. Buscar y preparar materiales para los alumnos, aprovechando todos los lenguajes disponibles (multimedia, hipertexto).
4. Realizar una docencia centrada en el estudiante, considerando la diversidad:

- a. Gestionar el desarrollo de las clases manteniendo el orden.
 - b. Proporcionar información.
 - c. Facilitar la comprensión de los contenidos básicos y fomentar el autoaprendizaje.
 - d. Proponer actividades de aprendizaje y orientar su realización.
 - e. Fomentar la participación de los estudiantes.
 - f. Asesorar en el uso de recursos.
5. Ofrecer tutoría y ejemplo
 6. Investigar en el aula con los estudiantes, desarrollo profesional continuado.
 7. Colaboración en la gestión del centro

Competencias docentes	Modelo de formación docente en TIC
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de la materia que imparte, incluyendo el uso de las TIC en su campo de conocimiento, y un buen conocimiento de la cultura actual.• Competencias pedagógicas: didáctica digital, tutoría, mantener la disciplina, resolver conflictos, dinamizar grupos, tratar la diversidad..., técnicas de investigación-acción y trabajo docente en equipo• Habilidades instrumentales (TIC...) y conocimiento de los nuevos lenguajes: audiovisual e hipertextual.• Características personales: madurez y seguridad, autoestima y equilibrio emocional, imaginación, empatía... Hay que transmitir entusiasmo y pasión de aprender, dar afecto y confianza en sus capacidades, ganar el liderazgo por el trato y el ejemplo.	<ul style="list-style-type: none">• Nivel inicial. <i>Presencial en el centro, 6 seminarios + prácticas en clase con sus alumnos.</i><ul style="list-style-type: none">– Instrumental: gestión básica del ordenador, procesador de textos, navegación por Internet, e-mail.– Didáctica: pizarra digital, rincón del ordenador en clase, recursos disponibles, salas multiuso para trabajo grupal• Nivel básico. <i>Presencial en centro, 6 sem. + prácticas.</i><ul style="list-style-type: none">– Instrumental: presentaciones multimedia, webs o weblogs, intranet y plataforma tecnológica del centro.– Didáctica: elaboración de materiales didácticos, uso de la plataforma del centro, uso del aula de ordenadores para trabajos individuales o por parejas.• Formación a la carta. <i>Presencial o semipresencial:</i> ofimática, herramientas de autor, gestión del aula informática, plataformas de teleformación, linux...

Figura 3: Competencias docentes (Marqués, 2000b)

También este autor (Marqués, 2000a) nos ofrece información acerca del rol del estudiante (Figura 4):

El rol de los estudiantes – 1-	El rol de los estudiantes – 2-
<ul style="list-style-type: none">• Usar las TIC para procesar la información y como instrumento cognitivo (potencia procesos mentales)• Usar las TIC para comunicarse en el ciberespacio, ampliando su entorno de relación.• Usar las fuentes digitales de información para el aprendizaje, desarrollando estrategias para buscar, valorar, guardar, estructurar y aplicar la información.• Aprender en la red, con los entornos virtuales.• Observar con curiosidad los entornos real y virtual, armonizando lo conceptual y lo práctico.• Trabajar de forma individual y colaborativa. Negociar significados. Saber escuchar, explicar y persuadir.• Aceptar las orientaciones del profesor.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilizarse del aprendizaje y autodirigirlo, elaborando estrategias acordes con su estilo cognitivo• Estar motivado, trabajar de manera continuada con intensidad y perseverancia.• Actuar con iniciativa para tomar decisiones. Aceptar la incertidumbre y la ambigüedad.• Trabajar con método (objetivo, tareas, fases, tiempo)• Investigar. Buscar causas y efectos; elaborar y verificar hipótesis; usar estrategias de ensayo-error.• Usar diversas técnicas de aprendizaje: repetitivas, elaborativas, exploratorias y metacognitivas• Pensar críticamente y actuar con reflexión.• Ser creativo y estar abierto al cambio.

Figura 4: Rol de los estudiantes (Marqués, 2000a)

3.6. MODELOS CURRICULARES

El e-learning puede ser analizado desde los diferentes modelos curriculares, como nos indica Aquilina Fueyo (2008).

El enfoque curricular técnico, que podemos considerar dominante en el campo de la educación, viene definido por el papel reproductor de la cultura, que se le asigna a la institución educativa. Los aprendices son recipientes a llenar de información (de contenidos), siendo su papel totalmente pasivo. El control sobre la adquisición de los contenidos viene dado por la evaluación. El profesorado es el encargado de reproducir el material diseñado por los expertos, con escasa capacidad de control sobre dicho material. Este enfoque sigue siendo el dominante en el e-learning, la única variación es que a profesorado y alumnado se le exigen nuevas destrezas, para conseguir los contenidos y objetivos.

En el enfoque curricular práctico, docentes y discentes adquieren un papel activo. Los prácticos son los responsables del diseño y del desarrollo curricular, y por tanto de las mejoras en estos aspectos. El alumnado tiene un papel activo en las actividades. En este enfoque se considera la capacidad de las personas que desarrollan las prácticas educativas para tomar decisiones conforme a sus propios criterios y juicios. Contenidos y actividades son fundamentales en este enfoque. Tienen gran valor los materiales diseñados por el personal docente y por el alumnado. Es importante la diversificación de materiales, en cuanto a procedencia y soporte. En e-learning se valora el uso de materiales multimedia

y el uso de la red para búsqueda de información acerca del problema de estudio.

Para el enfoque curricular crítico, la práctica educativa, debe ser transformadora y emancipadora para aquellos que participan en ella. El alumnado participa activamente en el proceso de construcción curricular. Los medios son elementos de análisis y reflexión sobre la realidad.

Enfoques curriculares	TÉCNICO	PRÁCTICO	CRÍTICO
Sentido de la Práctica Educativa	Linealidad y Rigidez La práctica es diseñada por expertos. Su relación con la Teoría es de dependencia. Diseño y desarrollo se separan. Los diseños curriculares son cerrados	Circularidad y Flexibilidad. Teoría y práctica se relacionan dialécticamente, al igual que el diseño y el desarrollo de la práctica. Los diseños curriculares son abiertos	Apertura a la realidad social. La práctica educativa es una práctica social que debe ser transformadora y emancipadora para aquellos que participan en ella.
Papel de los Prácticos	Su papel es reproductor y ejecutor de las orientaciones diseñadas por expertos	El profesorado diseñar e investiga sobre su propia práctica. La mejora de la práctica es su finalidad y la investigación-acción un instrumento al servicio de la misma.	El profesor se sitúa como un intelectual comprometido con la realidad social en la que vive y con la mejora y transformación de la misma. La investigación-acción crítica y participativa un instrumento para la transformación
Papel de los y las aprendices	Papel pasivo, es visto como un recipiente a rellenar de información	Papel activo en las actividades a través de las que se busca la reconstrucción del conocimiento. Utiliza y diseña medios	Los medios se ponen en manos de los alumnos para el análisis de la realidad social y la transformación. Se promueven los análisis críticos de los medios
Elemento rector del currículum	Los contenidos y/o los objetivos	Los contenidos y las actividades en torno a proyectos globales	Los contenidos extraídos de la realidad social y las actividades que promueven su análisis crítico.
Sentido que se da a la Cultura	La cultura que se transmite en la escuela es un conjunto de verdades dadas, estáticas y seleccionadas de antemano por expertos.	La cultura se ve como algo dinámico y que puede ser reelaborado en los contextos educativos.	La cultura es una selección realizada por los grupos dominantes que hay que analizar críticamente y reconstruir para la resistencia y la emancipación
Uso de los medios	Transmisor reproductor Los medios son recursos para transmitir información	Práctico-Situacional El papel de los medios se centra en la investigación sobre problemas y en su uso como recursos expresivos	Crítico- transformador Los medios son elementos de análisis y reflexión sobre la realidad
Papel que cumplen los medios en la práctica	Garantizan la reproducción de la cultura	Sirven para abordar problemas de interés educativo	Son herramientas para luchar contra las desigualdades sociales y provocar la transformación de la realidad.

Tabla 6: Enfoques curriculares (Fueyo, 2008)

4. ANTECEDENTES EMPÍRICOS

En este apartado empezaremos por citar tres estudios que se desarrollan fundamentalmente en el ámbito universitario. Aunque no hacen referencia a la formación del PAS, son de nuestro interés, ya que están dentro del ámbito universitario, y los medios y metodologías usados pueden extrapolarse a dicha formación. Su ámbito de estudio es el de las aulas virtuales puestas en funcionamiento por los profesores universitarios (por las instituciones universitarias) para el alumnado de licenciatura o grado:

- Estado del e-learning en Galicia (Rodríguez Malmierca, 2006). El ámbito de este estudio es más amplio, se analiza cuantitativamente el uso del elearning en la universidad y en la empresa.
- Evaluación del campus virtual de La Laguna (Area, 2008), centrado en el estudio de dicho campus.
- Usos del e-learning en las universidades andaluzas: estado de la situación y análisis de buenas prácticas (Cabero, 2010). Se analiza el uso del e-learning que en las universidades andaluzas realizan los docentes.

Otro estudio que tomamos en consideración es “El estado del arte de la formación. 2010” (Fundación E-logos, 2011: 36-45).

“El estado del arte de la formación en España 2010” elaborado por la empresa Elogos, nos habla en uno de sus apartados, de la situación de la formación de los trabajadores en las administraciones públicas. De este estudio podemos extraer información acerca de la situación actual de este apartado de la formación continua:

- En el año 2010 se empiezan a notar los efectos de la crisis con una disminución de la inversión en formación (3%), esto lleva a una reducción del número medio de formación por trabajador. Se tiende a una formación más cualificada, lo que conlleva el aumento del precio/hora y la disminución del número de empleados que perciben formación.
- La formación presencial sigue siendo la mayoritaria, aunque disminuye su peso. El e-learning, en crecimiento, supone un 17% de la formación y el blended learning reduce su importancia del 7 al 5%. Se

espera que en los próximos años se mantenga el incremento del e-learning.

- La mayoría de las acciones formativas son impartidas por personal propio de las administraciones y por profesionales independientes, disminuyendo la importancia de consultoras y academias. Se dio prioridad a contenidos más especializados disminuyendo la formación transversal. Para la formación se mantiene el dominio de las aulas propias de la institución, aumenta el uso de salas específicas de formación. El puesto de trabajo y el domicilio propio recuperan posiciones correspondiéndoles un 12 y un 14% respectivamente.

- La mitad de las organizaciones usan espacios colaborativos y recursos formativos informales como apoyo de la formación. Igualmente, el uso de las redes sociales se va generalizando. Igualmente se implanta cada vez más el concepto de Universidad Corporativa.

Por último, realizaremos un recorrido por las opciones de formación no presencial que se están realizando en otras universidades en la formación de su PAS. En algunos casos, la presencia de teleformación es nula, o muy reducida. Destacaremos el caso de la Universidad de Jaén (UJA), que está pendiente de la dotación de una plataforma de teleformación, y que indica en su "Plan integral de formación del PAS" que: *"La formación presencial es la modalidad mejor valorada por el PAS de la UJA. Permite el contacto personal entre formadores y participantes, genera un grupo de aprendizaje que posibilita la creación de conocimiento compartido, potencia el aprendizaje entre los participantes y facilita el seguimiento de la formación pues el propio orden en que se secuencian las sesiones formativas exige la dedicación exclusiva y secuenciada de cada participante. Resulta particularmente indicada para participantes de niveles de formación bajo y medio, de formación profesional base, para personal sin conocimiento informático de base y para contenidos que exigen de manera necesaria la interacción en grupo, como son aquellos de carácter socio y psico laboral. Esta modalidad de formación no se adapta siempre adecuadamente a las necesidades individuales y los ritmos*

particulares de aprendizaje de cada participante.” (Plan Integral de Formación del PAS Universidad de Jaén)

Otras instituciones disponen de plataforma propia de teleformación. En algunos casos, se usa Moodle, como es el caso de la Universidad de Córdoba, con escaso número de acciones dentro de la plataforma, la Politécnica de Madrid, que se encuentra en fase de puesta a punto o la Universidad de Granada que tiene un buen número de acciones en su plataforma. Otras instituciones no especifican la plataforma usada para la formación (universidades de Cádiz, Salamanca o Extremadura). Un caso específico supone la Universidad Internacional de Andalucía, que usa la misma plataforma para la formación del alumnado y del personal.



Figura 5: Plataforma Moodle Formación del PAS Universidad de Granada

Otras universidades hacen uso de una empresa externa, que gestiona su formación online, como es el caso de LA Universidad de Málaga. En el caso de la Universidad de Extremadura, además de la plataforma propia indicada, hace uso de una plataforma externa. Por su parte la Universidad de Valladolid oferta formación en inglés a través de la web “My Oxford English”.

Algunas instituciones prefieren el blended learning, como es el caso de la Universidad de Murcia o la Universidad Miguel Hernández.

La Universidad del País Vasco oferta a su personal formación online perteneciente al Instituto de Administración Pública y Zaragoza oferta cursos del [Aula Mentor](#).

Por lo que se refiere a los docentes, en muchas instituciones se especifica, algo similar a lo siguiente, como señala la Universidad Politécnica de Madrid: “Se fomentará la formación a cargo de profesionales de la propia Universidad, siempre que ello sea posible y conveniente. En todo caso, se procurará que el nivel y la preparación técnica y pedagógica de los profesores garanticen suficientemente la adecuada impartición de las acciones” ([UPM](#)) o “Las acciones formativas se realizarán tanto por el propio personal de la Universidad como por personal ajeno a la misma. Se procurará en todo caso, que el nivel y la preparación del formador sea la adecuada para cada acción.” Las valoraciones negativas del alumnado, pueden llevar a que un docente sea excluido de nuevas acciones formativas. Solo en algunas instituciones se valora para el acceso a la formación docente, el hecho de tener realizada formación como formador de formadores.

Por lo que se refiere a la metodología, en muchas instituciones se habla de metodologías referidas a los tipos de formación (presencial, semipresencial, online, autoformación,...) Solo en la Universidad de Murcia se especifica la metodología que se aplicará en cada curso, como ejemplo “El método elegido para trabajar con los participantes del curso combina la labor didáctica que realiza el ponente, al transmitir sus conocimientos al alumnado, junto con técnicas propias del "Aprendizaje Basado en Problemas" (ABP), ya que los ponentes van a diseñar una serie de supuestos prácticos (que reflejarán situaciones que se pueden presentar en la realidad) y que harán participar al alumno de forma activa en el aprendizaje (investigando, aplicando los conocimientos adquiridos, identificando posibles soluciones y resolviendo los distintos problemas).” (Fuente: [Universidad de Murcia](#))

5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto de la investigación se centra en los cursos realizados a través de formación telepresencial en el “Plan de Formación del PAS de la USC” correspondiente al año 2011, aunque para tener otros puntos de referencia analizaremos el Plan de Formación del PAS de la USC” del año 2010 y otras acciones de teleformación llevadas a cabo en la USC, así como aquellas que se están poniendo en marcha en el año actual.

Para llevar a cabo esta investigación analizaremos la oferta formativa correspondiente al año 2010 y al año 2011, para disponer de datos cuantitativos acerca de la formación realizada, observaremos en estos datos los cambios producidos en la oferta formativa no presencial. Analizaremos las valoraciones realizadas por el alumnado, también como dato cuantitativo, para comprobar si existen variaciones en las valoraciones de los cursos presenciales y los telepresenciales.. Este estudio se complementará con un estudio cualitativo llevado a cabo a través de entrevistas: una a la responsable de formación del PAS de la USC y otras a estudiantes participantes en los diversos cursos ofertados. También se ha accedido a la plataforma, con el objetivo de llevar a cabo una observación no participante.

Con ello realizaremos una valoración de si la formación telepresencial supone una mejora en la formación del PAS, las diferencias metodológicas que puede haber con la formación presencial y los defectos que detectan los usuarios en este tipo de formación.

6. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este Trabajo Fin de Máster pretendemos dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipos de formación se han puesto en marcha dentro de los planes de formación del PAS de la USC?
- ¿Cuáles han sido sus resultados?
- ¿Qué metodologías se han usado?

El **objetivo general de la investigación** es constatar si existe variación de la calidad en la formación del PAS de la USC con el uso de la formación telepresencial.

Para ello planteamos los siguientes **objetivos específicos**:

- Observar diferencias en la valoración, por parte del alumnado, entre la formación presencial y la telepresencial.
- Distinguir el uso de metodologías diferentes en la formación presencial y en la formación telepresencial.
- Observar si se produce un aprovechamiento diferente, por parte del alumnado, entre la formación presencial y de la formación telepresencial, entendiendo de este aprovechamiento si los usuarios hacen un uso más directo, rápido y amplio de los conocimientos adquiridos a través de la teleformación que de los adquiridos a través de la formación presencial. Para ello se tendrán en cuenta el análisis de las valoraciones aportadas por los alumnos al finalizar los cursos y las encuestas realizadas en este estudio.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la realización de este trabajo **aunaremos métodos cuantitativos y cualitativos**. Hemos complementado varios métodos para llegar a dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas. Se han usado desde fuentes secundarias (memorias anuales de los planes de formación, evaluaciones de las actividades formativas) hasta observación no participante o realización de entrevistas.

En primer lugar nos hemos planteado el análisis de las actividades formativas realizadas durante los años 2010 y 2011 para valorar la presencia del elearning. Hemos empleado métodos cuantitativos para evaluar las diferencias de valoración que realiza el alumnado de los cursos presenciales y los cursos elearning, a través de los formularios de valoración que se les entrega a los y las estudiantes al final de cada actividad formativa. Este análisis se vio complementado con entrevistas cualitativas al alumnado del curso. Igualmente, hemos tenido en cuenta en este estudio las valoraciones realizadas a través de la entrevista con la responsable de formación.

En otro ámbito, hemos analizado a través de las diversas entrevistas, la estructura de la plataforma, las posibilidades comunicativas y las metodologías utilizadas en los cursos elearning.

Esta valoración ha sido complementada con la observación no participativa de la plataforma.

Fases, Instrumentos de recogida de información y procedimiento.

En una primera fase hemos analizado las memorias formativas correspondientes a los años 2010 y 2011. De estas memorias hemos extraído datos acerca del número de acciones realizadas de forma telepresencial, las horas y personal solicitante y el personal que lo realiza.

La siguiente fase se ha completado con la entrevista realizada a la jefa del Servicio de Planificación de PAS. Con esta entrevista hemos planteado el objetivo de conocer el historial de formación no presencial llevada a cabo por la USC. Así mismo, hemos buscado información acerca de la valoración de la experiencia actual (telepresencial a través de una empresa externa). También

esperamos conocer el futuro de la formación no presencial dentro del programa formativo del PAS de la USC.

Esta entrevista se realiza de forma semiestructurada en base al guión (Anexo 1). La entrevista la concertamos contactando con la jefa del servicio de formación por vía telefónica, especificando la finalidad que tendría dicha entrevista. Esta entrevista tiene lugar en su oficina fuera del horario regular de trabajo, lo que elimina la posibilidad de interrupciones y la disponibilidad de tiempo sin limitaciones. Se desarrolla durante algo más de una hora, y acordamos no hacer ningún tipo de grabación, lo que permite un desarrollo más informal. Sobre el guión definido (Anexo 1) realizo anotaciones de las cuestiones más relevantes que la entrevistada expone. La entrevista se complementa con consultas acerca de dudas a través de correo electrónico y teléfono.

La tercera fase ha sido elaborada en base a las entrevistas al alumnado, y en segundo lugar en las valoraciones aportadas por el alumnado en las evaluaciones de las acciones formativas. Precisamente la diferencia de resultados de estos dos procesos, nos hace volver sobre las entrevistas al alumnado para concretar esas desviaciones.

Estas entrevistas se realizan de forma informal, las primeras de forma individualizada y más adelante se realizan de forma grupal, dos o tres personas a la vez. Sobre el guión de la entrevista se entabla una charla, y el entrevistador va tomando notas. Tal y como se indica, se decide realizar las entrevistas en forma de pequeño grupo, lo que permite a través del debate que el alumnado defina de forma más clara las características de la plataforma.

Por último, y con el fin de conocer la estructura de la plataforma, las metodologías utilizadas en la misma, facilidades didácticas y comunicativas de que dispone, realizaremos una observación no participativa de dicha plataforma.

La observación no participante la realizamos desde dos ámbitos. Por un lado acompañando a dos alumnos durante varias sesiones de clase, y por otro lado analizando una clase de ejemplo que figura en la plataforma. Esto nos permite ver la estructura de la plataforma y los canales de interacción y comunicación.

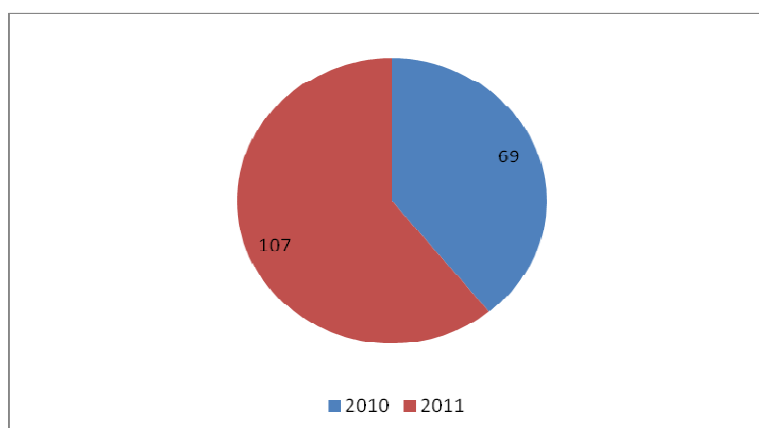
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS MEMORIAS DE FORMACIÓN

Comparando las memorias del año 2010 y del año 2011, destacamos fundamentalmente el hecho de que la formación no presencial es inexistente durante el año 2010. Teniendo una amplia importancia en el año 2011. También se observa un incremento de las actividades formativas (tabla 7).

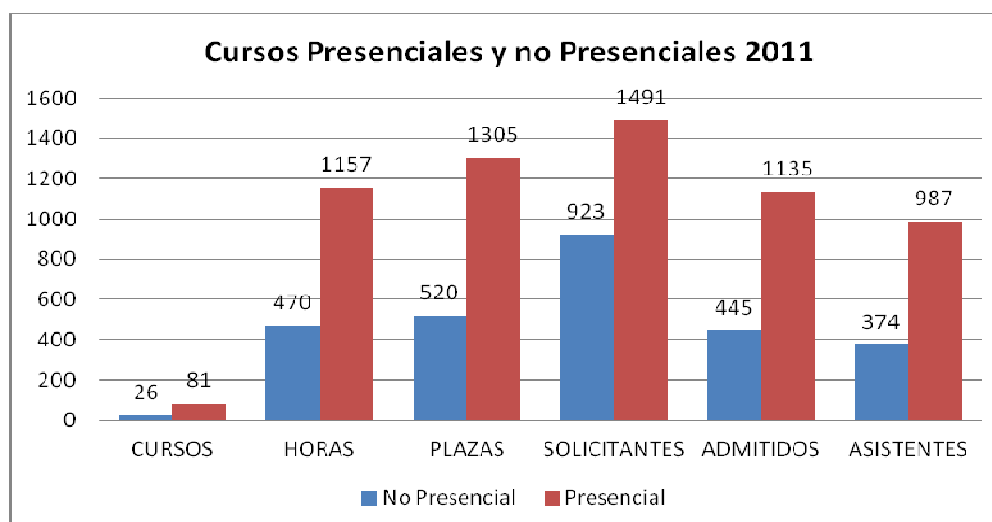
AÑO	CURSOS	HORAS	PLAZAS	SOLICITANTES	ADMITIDOS	ASISTENTES	PRESENCIAL	NO PRESENCIAL
2010	69	1252	1176	1463	1068	979	69	0
2011	107	1627	1825	2414	1580	1361	81	26

Tabla 7: Datos extraídos de las memorias de formación de la USC

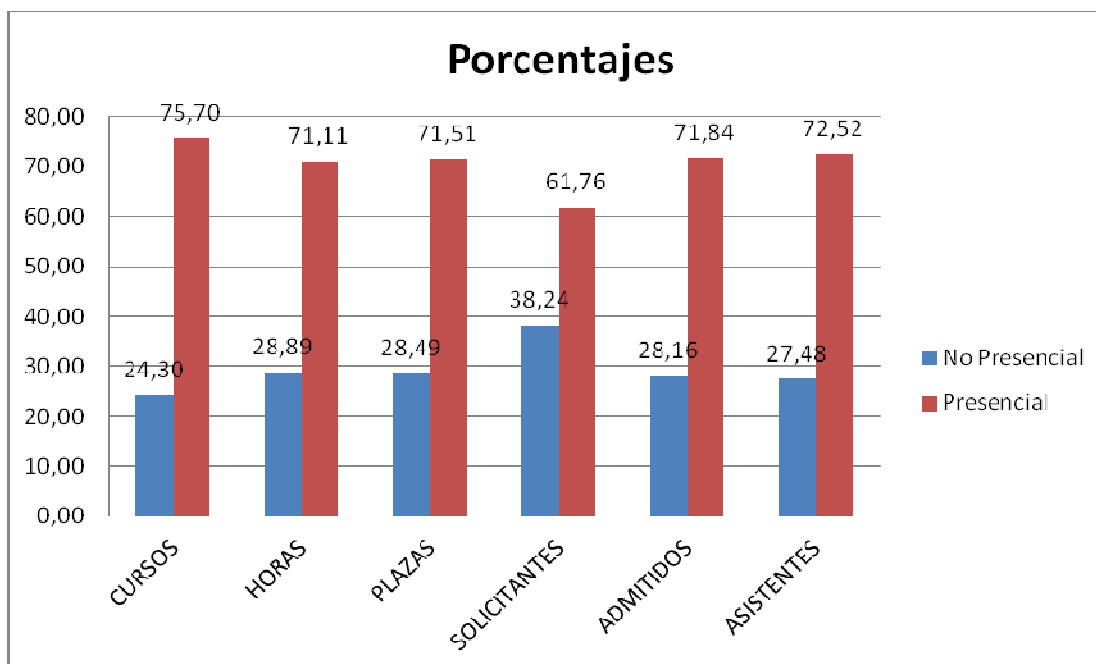


Gráfica 1: Número de cursos realizados por año

Centrandonos en la memoria del año 2011, la formación telepresencial se concreta en 26 actividades, lo que supone un 24,30% de la formación (gráfica 3).

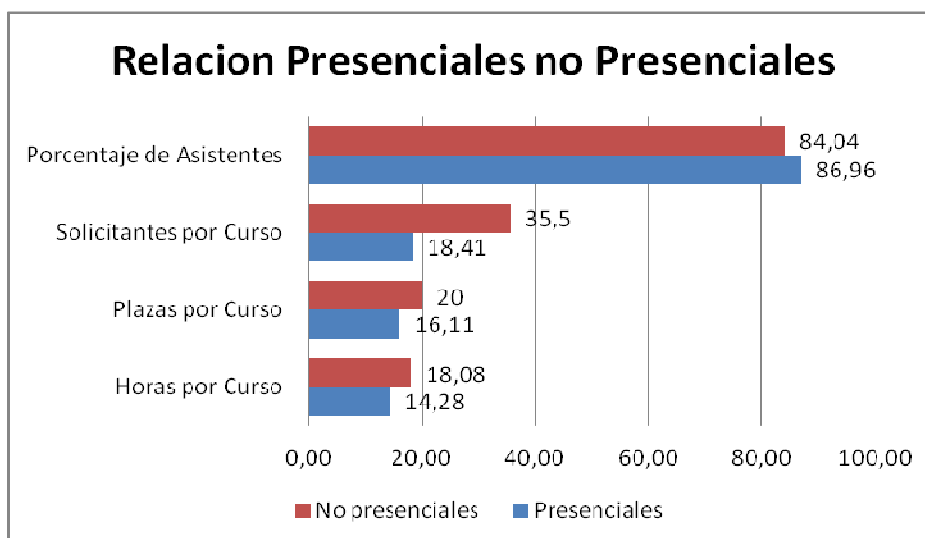


Gráfica 2: Comparativa Cursos Presenciales y no Presenciales realizados en el año 2011.



Gráfica 3: Porcentajes Presencial / no Presencial

Una razón que siempre se esgrime en contra de la formación no presencial, es el alto grado de abandonos que se produce en dicho tipo de formación, en contra de la formación presencial con un grado de asistencia más amplio. En este caso, constatamos, que el porcentaje de asistentes es mínimamente inferior en el caso de los cursos telepresenciales: algo menos del 3%. Un dato escasamente significativo. Si podemos resaltar que el número de solicitantes por curso es ampliamente superior en los cursos telepresenciales, lo que estaría en consonancia con esa idea de que “la tecnología atrae”.



Gráfica 4: Relación Cursos Presenciales / No Presenciales

En el año actual, 2012, el plan de formación incluye hasta finales del mes de junio un total de 33 acciones formativas. De ellas, siete son de formación telepresencial, tres son cursos de prevención realizados on line a través de la plataforma de la mútua (de corta duración) y dos se realizan de forma presencial en el Campus de Santiago y por videoconferencia para alumnado del Campus de Lugo. Para poder realizar un análisis comparativo con respecto a los años anteriores precisaríamos datos relativos al año completo. Es por ello que este análisis se deja para futuros trabajos. Lo que si podemos visualizar de estos datos es que la formación telepresencial y la online continúan formando parte de la formación del PAS en la USC. Igualmente, podemos constatar que, aunque la importancia de la formación online y telepresencial va en aumento, la formación presencial no disminuye (69 en el 2010 y 81 en el 2011).

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LA JEFE DE SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DE PAS

No se realiza grabación de la entrevista, se toman notas que conforman este apartado.

La primera experiencia en la USC con la formación no presencial se realizó en el año 2003 con un curso de Manager Coach. Fue una experiencia muy interesante, y a partir de ella se buscó la posibilidad de nuevas acciones.

Se probaron varias posibilidades como fueron los módulos Wit (ofertados por la Oficina de Cooperación Universitaria), cursos elaborados por el Aula de Productos Lácteos (APL) de la USC y algunos más. Dos parámetros hacían que se fuera descartando opción tras opción: o se trataba de productos de un coste inasumible o su calidad no se adecuaba a las necesidades de nuestra institución.

En materia de prevención, a lo largo de los últimos años se han venido realizando cursos online ofertados por las mutuas. Normalmente se trata de cursos de poca duración (no más de diez horas), aunque se está trabajando en la posibilidad de ofertar cursos más amplios. En un momento de escasez de recursos, el hecho de que estos cursos sean ofertados por las mutuas de forma gratuita a la USC, permite ampliar la oferta formativa de la institución, sin afectar al coste. Estos cursos por su carácter transversal se ofertan a todo el personal de la institución: PAS, PDI e investigadores. A mayores la experiencia que las mutuas tienen en este tipo de formación, aseguran que estos cursos tengan una calidad aceptable.

También se realizó formación online bajo demanda (cuando era solicitada por un empleado) en el área de bibliotecas, a través de la Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC). Para obtener ventajas se firmó un convenio con la SEDIC, que permitía precios ventajosos, tanto para la formación online como para las acciones presenciales.

La formación telepresencial, que estaba siendo ofertada por la USC a profesorado y alumnado, se decidió probar para el PAS. En principio no parecía muy práctica. Se barajó la posibilidad de hacerla fuera del horario laboral, pero

no todo el personal tiene acceso a ordenador, Internet, webcam, etc. Por este motivo se decidió realizar los cursos dentro del horario laboral.

Cada curso tecnológico suele tener unos precios muy elevados, y en esta plataforma se disponía de varios de estos cursos a un precio asequible, lo que lleva a optar por implementar esta opción.

En el primer trimestre se producen problemas de adaptación. El servicio de planificación se encargaba de dar de alta a los usuarios y ellos tenían que validarse. Esto causó problemas de acceso. La empresa se implicó en la solución del problema y se simplificó el acceso, lo cual hizo que mejorara la apreciación en la plataforma, y que las valoraciones del alumnado llegaran a niveles aceptables.

Esta empresa nos ofrece la posibilidad de acceder a tres canales formativos: tecnológico, ofimático e inglés. Este último no se está utilizando debido a las dificultades de homologación de esta formación con la impartida por organismos oficiales, y por lo tanto la dificultad añadida de valoración en concursos de méritos que pueden comportar un cambio retributivo. Los problemas iniciales en la plataforma hicieron que para evitar más dificultades en la implementación, se optara por no incluir este canal. Si la USC opta por continuar con esta plataforma, la intención es poner en funcionamiento tanto este canal, como el acceso a la videoteca.

La formación en idiomas se oferta actualmente a través del Centro de Lenguas Modernas (CLM), y dentro de la oferta del CLM se dispone de la formación no presencial del Centro de Recursos de Idiomas.

La plataforma permite acceder a los cursos ya emitidos a través de una videoteca, habiendo optado la USC por no activar esta opción, en base a lo indicado anteriormente para el canal de inglés. Igualmente, si la USC mantiene el contrato con la plataforma esta previsto activar la videoteca. La plataforma permite al alumnado comunicarse de forma inmediata con el docente a través de un chat. Igualmente ponen a disposición del alumnado un correo electrónico para consultar con la empresa. La plataforma no permite trabajo en grupo, ni trabajo colaborativo. Tampoco tiene opción de que el alumnado remita actividades realizadas a través de ella.

A los docentes de los cursos propios no se les exige una formación específica, más allá de los conocimientos que debe poseer sobre la materia que imparte. Cuando se produce una valoración negativa de un docente, se analizan las causas, y si se asume que son responsabilidad de una didáctica errónea del docente, se le excluye de acciones formativas posteriores. La empresa que oferta formación telepresencial, exige a sus futuros docentes experiencia en formación de adultos, preferentemente en entorno empresarial. Esta experiencia se concreta en tres años impartiendo formación en materias análogas. No se les exige formación en elearning, ya que la teleformación tiene especificaciones propias, pero si se les instruye en el manejo de la plataforma. En el caso de que se produzcan varias valoraciones negativas de un docente, se estudian las causas y si se interpreta como que esto es debido al docente, se trata de corregir los errores cometidos por el docente y de no ser posible se prescinde del docente.

El coste de uso de la plataforma para la USC es de 18.000 € anuales, a lo que hay que añadir el coste de realización de pruebas de evaluación. Esto supone un coste de unos 50 euros por estudiante y hora. Hay que tener en cuenta que el coste de un curso presencial impartido por personal propio supone un coste de unos 100 euros por alumno y hora, coste que se incrementa ampliamente, cuando se trata de profesorado externo.

Para la evaluación de los cursos y de los docentes se usa el mismo formulario en la formación presencial y en la telepresencial. Los alumnos de los cursos telepresenciales, son más reticentes a realizar las encuestas de evaluación. Probablemente, en los cursos presenciales, al ser entregados por los docentes los formularios de evaluación, los alumnos se sienten más obligados a cumplimentarlos y entregarlos.

La metodología que se usa en la formación realizada de forma telepresencial, básicamente consiste en la exposición de contenidos por parte del profesor, ayudándose de las posibilidades multimedia de la plataforma. Los alumnos tienen la posibilidad de realizar consultas al docente que este suele contestar inmediatamente después de realizada la consulta.

El servicio de planificación sigue buscando nuevas opciones para mejorar la formación del personal. En este ámbito se planteo la posibilidad de crear un

repositorio con el material de los cursos internos de preparación de oposiciones, pero no se puso en marcha, por la posibilidad de uso por parte de academias externas.

Igualmente se mantienen contactos con empresas, tanto de formación presencial como no presencial, en todas sus opciones (e-learning, blended learning, telepresencial, a distancia).

Hay que tener en cuenta que hasta el momento sigue siendo mejor valorada la formación presencial. Suelen tener una valoración muy positiva los cursos de formación directiva, al tratarse de cursos más prácticos en los que se prima el trabajo en grupo. La mayor parte de la formación, tanto presencial como telepresencial se centra en la transmisión de contenidos.

Entre las posibilidades que se manejan no se descarta la posibilidad de, usando la plataforma de elearning de la USC, ofertar formación propia online, pero por el momento no hay nada concretado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS AL ALUMNADO DE LOS CURSOS TELEPRESENCIALES

Se han realizado un total de 18 entrevistas semi-estructuradas, a alumnado de actividades formativas telepresenciales. Se trataba de personas que participaron en una o varias actividades telepresenciales, e igualmente en algún momento han participado en actividades formativas presenciales. Se busca, dentro de las entrevistas incluir personas que realizaron cursos dentro de los canales ofimáticos y tecnológico, que han realizado cursos presenciales, y que hayan realizado cursos online.

El personal entrevistado tiene una valoración positiva de la formación telepresencial y de la plataforma utilizada, aunque también muestran una opinión favorable a la formación presencial y a la formación online (los seis estudiantes que tienen experiencia en dicha formación). Destacan como cuestión favorable la comodidad de la formación telepresencial al poder realizarla desde el propio puesto de trabajo, sin tener que desplazarse a un aula específica, con la consiguiente pérdida de tiempo en desplazamientos. Echan de menos el contacto con el profesorado y el resto de alumnado. Igualmente, preferirían la posibilidad de no estar atados a un horario determinado. El hecho de ser en horario de trabajo, lo valoran positivamente, aunque con reticencias. Hay casos en que el horario del curso coincide con horario de aumento de carga de trabajo, lo que hace difícil atender al trabajo o seguir el curso.

El alumnado del Campus de Lugo, aporta como beneficio el disponer de una oferta formativa amplia, ya que al tratarse de un campus con un número de personas más reducido, hacía inviable poner en marcha cursos de formación, que a través de la formación telepresencial si pueden realizar. Ya supuso un gran beneficio en su momento el que algunas acciones formativas llevadas a cabo en el Campus de Santiago, pudiesen ser seguidas por videoconferencia en el Campus de Lugo.

Por lo que se refiere a la plataforma telepresencial, dentro de ella el profesor pone a disposición del alumnado, los contenidos, para que puedan ser descargados y consultados offline. En ningún caso se les exponen objetivos y

metodología. Tampoco se incluye la posibilidad de realizar trabajos en grupo, exposiciones, etc. por parte del alumnado. En definitiva la formación se centra en los contenidos, lo cual no parece considerarse un problema por parte del alumnado. Por el contrario, si especifican que la duración de cada sesión, dos horas con un pequeño descanso a la mitad, y la amplia cantidad de contenidos por sesión, hacen que las sesiones se consideren excesivas y que varios alumnos muestren en sus entrevistas el deseo de que las sesiones sean de menor duración. Al mismo tiempo, al seguir la sesión telepresencialmente, permite que en momentos en los que se están tratando contenidos ya conocidos por el estudiante, se preste menor atención al desarrollo de la sesión, compaginándola con el trabajo.

La plataforma ofrece un sistema de ayuda. Igualmente se puede consultar al profesorado, bien escribiendo en el chat en cualquier momento del curso o bien, levantando la mano (acción incluida en la plataforma, que hace que el docente reciba en su monitor un aviso de que alguien ha solicitado dicha acción) y esperando a que este nos de la palabra o nos pida que exponamos nuestra duda a través del chat.

El profesorado emplea presentaciones y visualización del escritorio como recursos de apoyo a su exposición, además de proporcionar los contenidos al alumnado tal y como hemos mencionado previamente.

El micrófono y la webcam, aunque podrían usarse para visualizar a la persona que realiza una consulta, normalmente solo se usan en la evaluación de la acción formativa.

En las entrevistas no se detectan problemas específicos en los cursos telepresenciales. Las opiniones de los alumnos son generalmente positivas. Sin embargo, cuando cotejamos los resultados de este apartado con los del punto siguiente, de análisis de los resultados de las encuestas realizadas al final de cada acción formativa, nos encontramos con que las valoraciones que se realizan de los cursos del canal tecnológico, son positivas en estas entrevistas y tienen una valoración no tan adecuada en las encuestas.

Para clarificar esta situación volvimos a entrevistar a cinco personas que habían realizado cursos telepresenciales del canal tecnológico.

Desde el Servicio de Planificación de PAS ya se nos había advertido de que las encuestas en los cursos telepresenciales eran realizadas por un porcentaje menor de alumnado que las de los cursos presenciales. Esta misma cuestión nos la ratifica el alumnado entrevistado, en dos de los casos no fueron cumplimentadas. Esto puede llevar a que un número bajo de opiniones negativas o positivas tenga un efecto mucho más amplio sobre la valoración media de un curso, además de reducir notablemente la significatividad de los datos manejados en el estudio.

Al tratarse de cursos muy específicos, parte de los contenidos pueden no tener repercusión directa en el trabajo de parte del alumnado, y al mismo tiempo puede excluirse del temario cuestiones que si tienen relación con el día a día del trabajo.

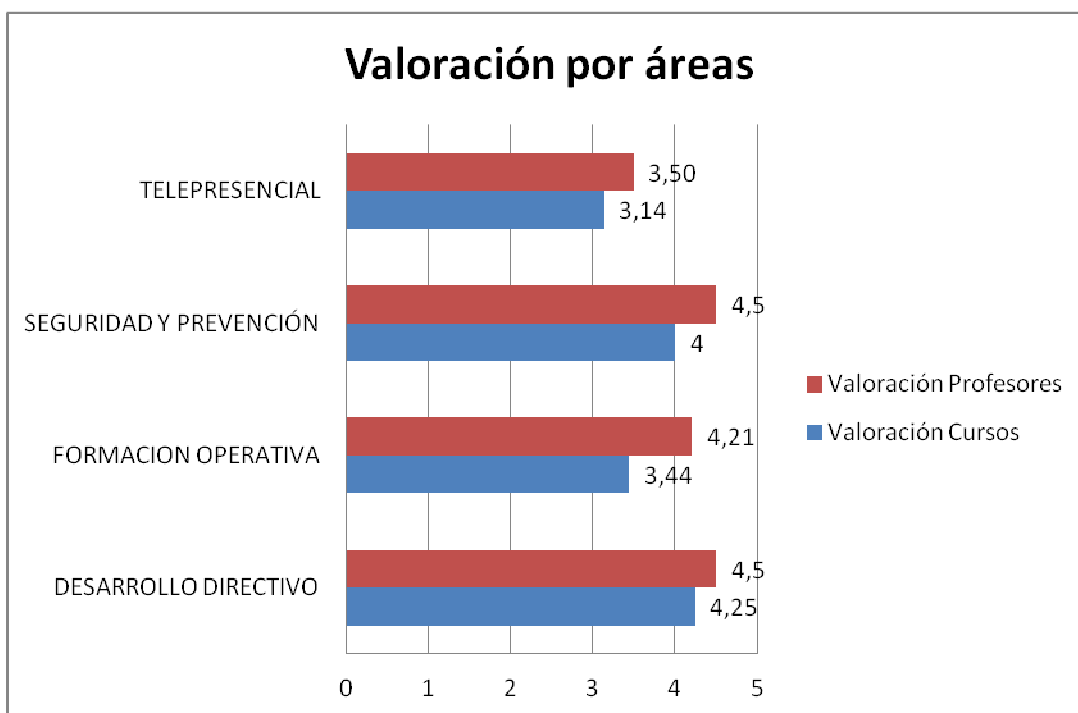
En algunos de los cursos de tecnología los exámenes finales son bastante complejos, lo que lleva a que el alumnado opte por valorar de forma más negativa tanto los cursos como al personal docente, lo que lleva a resultados de un punto menos que los cursos telepresenciales de ofimática (Gráfica 6).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL FINAL DE CADA ACCIÓN FORMATIVA

Al final de cada acción formativa, ya sea presencial, online o telepresencial, a los alumnos se les hace llegar, ya sea en papel o telemáticamente, una encuesta de evaluación de la actividad y del profesorado. Tanto las acciones formativas como el profesorado son valorados en varios apartados con valores que van de 1 a 5. Con la puntuación aportada por el alumnado de cada curso se realiza la valoración de curso y profesorado.

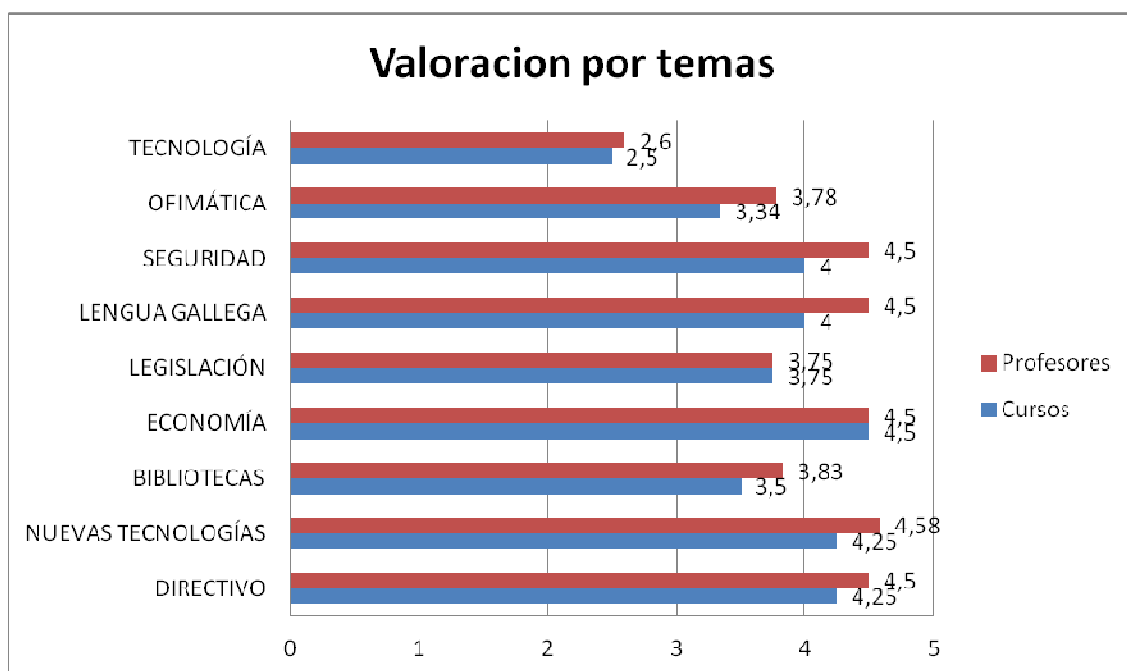
El Servicio de Planificación de PAS nos proporciona las medias de valoración de cada curso, y con esos datos establecemos las valoraciones de cada área y cada tema. Considerando como área la formación telepresencial y como temas cada uno de los dos canales de la plataforma usados por la USC.

Analizando la valoración por áreas vemos que los cursos telepresenciales suponen la valoración más baja, aunque dentro de unos límites de calidad aceptables, tanto en lo que a la valoración de los cursos como en la valoración del profesorado (Gráfica 5). Los cursos de desarrollo directivo, que se caracterizan por ser fundamentalmente prácticos, participativos y colaborativos, no obtienen resultados destacados sobre las otras áreas, en las que los cursos se basan en la adquisición de contenidos.



Gráfica 5: Valoración profesorado y cursos por áreas

Realizando el análisis de las encuestas por temas, destaca el hecho de que los cursos del canal tecnológico de formación telepresencial reciben puntuaciones especialmente bajas. Teniendo los cursos de ofimática telepresenciales, valoraciones equivalentes al resto de temas (Gráfica 6).



Gráfica 6: Valoración profesorado y cursos por temas

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE

La observación no participante ha sido realizada aunando dos métodos. Por un lado accediendo a la web de la empresa que imparte la formación telepresencial de la USC (Training Channel) y revisando los diversos apartados de la web, centrándonos en el tráiler del desarrollo de una sesión. Por otro lado, fue llevada a cabo observando el desarrollo de varias sesiones de clase, acompañando a alumnado de varios cursos, en concreto un curso de MS Word (perteneciente al canal ofimático) y uno de Windows Server (perteneciente al canal tecnológico).

En la web de la empresa: <http://www.trainingchannel.es/> podemos encontrar información acerca de los cursos ofertados, los diversos canales, las horas de emisión, etc. Disponen de una guía rápida de acceso a los cursos. Igualmente disponen de un correo de contacto, al igual que un número de teléfono y un formulario de contacto. Asimismo, también dispone de una sección FAQ en la que se recogen las preguntas más frecuentes.

En todas las páginas de la web aparece el enlace para acceder a los cursos. A través del nombre de usuario y de la contraseña que se proporciona al alumnado al registrarse, se puede acceder al curso en el que estamos inscritos, durante las horas que se imparte en directo. Igualmente, de tener activada la opción, se podría acceder a la videoteca en cualquier otro momento. Esta videoteca incluye las clases grabadas de nuestro curso y clases grabadas en estudio. La USC optó por no disponer por el acceso a esta videoteca.

La programación de Training Channel, tal y como ellos publicitan, se pueden encontrar más de 500 cursos, repartidos entre los tres canales (ofimático, tecnológico e inglés).

Una vez que accedemos al curso nos encontramos una pantalla similar a la siguiente (Figura 6):



Figura 6: Ejemplo de curso

En esta captura de pantalla observamos un menú superior conformado por dos opciones: Reunión y Ayuda. En la opción reunión podemos salir de la plataforma o gestionar los ajustes de esta. La opción ayuda nos ofrece un sistema amplio de ayuda.

La parte central de la plataforma está conformada por una zona amplia a la derecha, bajo el nombre de pizarra, es donde el personal docente expone la presentación correspondiente al curso, o hace visible su escritorio, para que el alumnado visualice lo que está explicando en profesorado.

En la parte izquierda, en la zona superior disponemos de acceso a nuestra imagen, en caso de tener conectada la cámara.

Debajo de la opción de la cámara, figura el listado de usuarios conectados y debajo un chat con el que podemos realizar consultas al profesorado. Los mensajes enviados a través del chat pueden ser remitidos a todos los usuarios conectados o bien únicamente al profesorado.

En la parte inferior disponemos de un nuevo menú que sirve para comunicarnos con el docente. Podemos optar por escoger la opción “levantar la mano” para hacer una consulta, aceptar o rechazar una cuestión planteada por el profesor, reírnos, aplaudir, etc.



Figura 7: Menús de la plataforma: Reunión, Ayuda y Estado.

Las clases tienen una duración aproximada de dos horas. El profesorado, durante la mayor parte del tiempo que dura una sesión, se dedica a exponer oralmente los contenidos, acompañándose para ello del uso de presentaciones y de la visualización de su escritorio. En cualquier momento, el alumnado puede optar por la opción “levantar la mano”, a la espera de que el profesorado le de paso, para conectarse bien vía webcam, sonido o chat y plantear una duda. También puede optar por plantearla directamente en el chat. Normalmente el profesor para momentáneamente el desarrollo de la clase para dar respuesta a la consulta. A mitad de sesión se realiza normalmente un pequeño descanso.

En definitiva, el alumnado tiene una actuación fundamentalmente pasiva en la plataforma, solo puede interactuar para plantear dudas. Pero la mayor parte del tiempo su función es de mero receptor de la información que emite el profesorado. Este, para transmitir la información, se basa fundamentalmente en la expresión oral, que apoya con presentaciones y visualización del escritorio. El alumnado no tiene oportunidad de comunicarse, más allá de un chat, que puede hacer visible a todos los asistentes a la sesión o solo al docente, pero no tiene oportunidad de comunicarse con uno o varios compañeros. Como

podemos discernir, no es posible el trabajo colaborativo, dentro de la plataforma.

El profesorado tiene opción de dejar material para que los discentes lo descarguen, pero estos no tienen posibilidad de subir documentos.

Tal y como podemos definir por los párrafos anteriores, la formación se sigue basando en el profesor y en la transmisión de contenidos. El alumno es fundamentalmente pasivo, su misión es atender las explicaciones del docente con el fin de asimilar los contenidos.

La empresa ofrece una amplia variedad de cursos, de los que la Universidad opta por algunos de ellos. Tal y como indicábamos la empresa oferta del orden de 500 acciones formativas, de las cuales la USC, en el año 2011 ofertó 26 a los trabajadores. Como ejemplo en la siguiente imagen mostramos la programación de cursos en la semana de 25 al 29 de junio de 2012 del canal de Inglés, que la USC no ofrece (Figura 9)

	Lunes 25-06-2012	Martes 26-06-2012	Miércoles 27-06-2012	Jueves 28-06-2012	Viernes 29-06-2012
8:00					
9:00	9:00 - 11:00 Intermediate - Level 4	9:00 - 11:00 Intermediate - Level 4	9:00 - 11:00 Intermediate - Level 4	9:00 - 11:00 Intermediate - Level 4	9:00 - 11:00 Intermediate - Level 4
10:00					
11:00					
12:00	12:00 - 14:00 Intermediate - Level 1	12:00 - 14:00 Intermediate - Level 1	12:00 - 14:00 Intermediate - Level 1	12:00 - 14:00 Intermediate - Level 1	12:00 - 14:00 Intermediate - Level 1
13:00					
14:00	14:00 - 16:00 Beginners - Level 1	14:00 - 16:00 Beginners - Level 1	14:00 - 16:00 Beginners - Level 1	14:00 - 16:00 Beginners - Level 1	14:00 - 16:00 Beginners - Level 1
15:00					
16:00	16:00 - 18:00 Intermediate - le Level 4	16:00 - 18:00 Intermediate - le Level 4	16:00 - 18:00 Intermediate - le Level 4	16:00 - 18:00 Intermediate - le Level 4	16:00 - 18:00 Intermediate - Level 4
17:00					
18:00					
19:00	19:00 - 21:00 Advanced - Level Level 3	19:00 - 21:00 Advanced - Level Level 3	19:00 - 21:00 Advanced - Level Level 3	19:00 - 21:00 Advanced - Level Level 3	19:00 - 21:00 Beginners - Level 3
20:00					
21:00	21:00 - 23:00 Advanced - Level 4	21:00 - 23:00 Advanced - Level 4	21:00 - 23:00 Advanced - Level 4	21:00 - 23:00 Advanced - Level 4	21:00 - 23:00 Advanced - Level 4
22:00					

Figura 8: Programación Semanal del Canal de Inglés.

9. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE FUTURO

CONCLUSIONES

La USC puso en marcha varias experiencias no presenciales en los últimos años, dentro de los planes de formación del PAS. Algunas de ellas se descartaron por su alto precio, escasa calidad o falta de adaptación a la plantilla.

En el año 2011 se puso en marcha una nueva experiencia de carácter telepresencial ofertada por una empresa externa. Igualmente viene manteniendo en los últimos años dentro de su oferta cursos e-learning ofertados por las mutuas. También mantiene en su oferta cursos de idiomas ofertados por el CLM de la propia USC. Dentro del CLM y como complemento a los cursos presenciales se oferta el Centro de Recursos, que incluye tutorías y formación no presencial. En este año 2012, estos tipos de formación se siguen ofertando. También se mantienen en la oferta cursos presenciales en uno de los campus, que se ofertan por videoconferencia al otro campus. Esto normalmente se aplica en cursos muy específicos, para un determinado colectivo, con una presencia muy limitada en el Campus de Lugo (menos de cinco o seis personas). Esta condición haría inviable económicamente el ofertar un curso sólo para este personal, y al mismo tiempo al ser un número tan reducido, es posible gestionarlos dentro de un curso presencial sin provocar “ruido”.

El Servicio de Planificación y Programación del PAS estudia la posibilidad de nuevas experiencias, concertadas con alguna empresa especializada en formación, tanto a distancia como presencial.

La experiencia telepresencial, en la que centramos nuestro estudio, impartida por la empresa Training Channel, oferta por un precio cerrado, diferentes cursos dentro de tres canales: inglés, tecnológico y ofimático. El único incremento sobre el precio de la licencia de uso, viene dada por la realización de exámenes, para expedir certificaciones de aptitud. Por el momento la USC sólo hace uso de dos de los canales el tecnológico y el ofimático. La única limitación reside en el hecho de que sólo se permitan 20 usuarios por curso, pero la amplia oferta hace que esto no sea importante. La USC hace uso exclusivamente de los cursos que son de su interés.

Las evaluaciones del alumnado, tanto las que se realizan al finalizar los cursos, como las que expresaban en las entrevistas realizadas, nos permiten indicar que la formación telepresencial obtiene unos resultados aceptables. Los resultados de los cursos correspondientes al canal ofimático (menos específico) son más altas que las correspondientes al canal tecnológico. Aunque, tal y como nos indica la Jefa del servicio de Planificación y Programación del PAS el alumnado sigue valorando más positivamente la formación presencial.

Dentro de la formación ofertada al PAS de la USC, la mayor parte de los cursos son eminentemente teóricos, basados en la transmisión de contenidos por parte del personal docente. Solo una escasa parte se basan en las actividades y el trabajo colaborativo. Estos suelen tener una mejor valoración que el resto de cursos, aunque en niveles no muy amplios, pero suelen ser impartidos por profesorado externo a la USC, lo que los encarece ampliamente.

Por lo que se refiere a la oferta telepresencial, estos al igual que la mayoría de los cursos presenciales siguen basados en los contenidos, y en la figura central del docente. Didácticamente, la formación telepresencial ofertada por la USC para su PAS, no es por lo tanto innovación alguna.

Para el personal, la formación telepresencial permite un ahorro de tiempo, aunque se entiende que la formación online no atada a horarios sería mejor aceptada. En sentido contrario, la falta de comunicación con los compañeros, es lo que se considera como parte negativa.

El hecho de que los resultados sean aceptables, aunque algo menores que la formación presencial, y que el coste sea sensiblemente menor (un 50% más barato) hace que la formación telepresencial ofertada por Training Channel, vaya a mantenerse en los planes de formación del PAS de la USC, durante algún tiempo. Por lo menos hasta que alguna otra oferta presencial o no presencial, supere en la ratio calidad/precio/adecuación a la actual.

En la situación actual, en la que la reducción de costes es una premisa fundamental, unos parámetros admisibles de calidad y adecuación a un precio más que aceptable, se impondrán claramente a unos niveles de adecuación y calidad superiores u óptimas que lleven asociados unos gastos elevados. Las experiencias de formación colaborativa en el área de desarrollo directivo son positivas, aunque tampoco con unas valoraciones tan superiores a otras

experiencias basadas en el docente y la transmisión/adquisición de contenidos. Esto hace que los costes que conllevan estas experiencias colaborativas, las limiten a áreas donde no sea posible otro tipo de formación.

Un dato que cabe reseñar es la demanda que la formación tiene entre el personal, así como los porcentajes de asistencia, esto indica la importancia que la formación tiene para el personal.

La USC, a través de su Servicio de Planificación de PAS, tal y como nos indica en la entrevista la Jefa de Servicio, muestra su compromiso con la formación a través de la búsqueda continua de más y mejor formación para su personal, siempre asumiendo que se deben cumplir unos parámetros de calidad/adecuación/precio asumibles por la institución.

Como conclusiones finales podríamos indicar que el personal de la USC que asiste a los cursos de formación telepresencial:

- La valora de forma positiva, aunque en valores similares o un poco inferiores a los cursos presenciales.
- Considera una cuestión positiva de esta formación, el no tener que desplazarse para realizar la formación, con el consiguiente ahorro de tiempo.
- Considera una cuestión negativa de esta formación la falta de contacto con los compañeros.
- No detecta diferencias metodológicas con respecto a la formación presencial, ya que sigue siendo formación centrada en el profesor y en los contenidos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

Los dos últimos párrafos del apartado anterior nos permiten valorar que el futuro de la formación continua del PAS de la USC, será positivo y esperamos innovador. Y esperamos tener ocasión de valorarlo en futuras ocasiones.

La formación de los trabajadores es considerada una cuestión estratégica, en las empresas, ya sean públicas o privadas. La necesidad de rentabilizar esta formación, tanto en resultados laborales, en satisfacción de los trabajadores y en coste, hace que cada vez más empresas dediquen equipos a gestionar estos procesos.

El dinero que mueve la formación continua, hace que se desarrollen empresas dedicadas a ofrecer formación a las diversas empresas e instituciones que así la reclaman. Estas empresas, buscan en muchos casos ser tecnológicamente atractivas. Pero al mismo tiempo, en escasas ocasiones, nos encontramos con ofertas pedagógicamente innovadoras. Lo que más nos encontramos en el sector es formación centrada en los contenidos y en la exposición del profesor.

Se empieza a ofrecer formación a través de las redes sociales (la USC aun no dispone de formación basada en ellas), y probablemente en los próximos años la tecnología a través de internet avance por caminos aún no explorados en el campo de la formación.

En el aspecto didáctico, las empresas, tanto las que ofrecen formación como las que la reclaman, en muchos casos no entienden la necesidad de evolucionar en este campo. Cuando una empresa busca un curso de una determinada temática no se preocupa del planteamiento metodológico (buscan unos contenidos, un precio, un número de horas, que se imparta en el centro de trabajo o fuera, que sea online o presencial), y por ello las empresas que ofertan la formación no sienten la obligación de variar la metodología bancaria en sus procesos formativos.

Algunos organismos que imparten formación han optado por la realización de cursos más centrados en las actividades, en la práctica, en los alumnos o en el trabajo colaborativo, y poco a poco se ven los resultados. Es de prever que en los próximos años estos resultados lleven a que aumente la oferta formativa centrada en la colaboración, en el alumnado, etc.

Con este Trabajo Fin de Máster tratábamos de dar respuesta a una serie de cuestiones centradas en la formación del PAS de la USC, como caso concreto, pero como inicio y extrapolación hacia una visión más amplia de cuál era la situación en la formación del PAS de todo el sistema universitario público español. Dejamos esa posibilidad abierta para un estudio propio más amplio, o para que sean otros los que puedan realizar análisis de similares características de otras universidades.

10. BIBLIOGRAFÍA

AREA MOREIRA, Manuel (Dtor.), SAN NICOLÁS SANTOS; Belén, FARIÑA VARGAS, Elena. (2008). Evaluación del Campus Virtual de la Universidad de La Laguna. [en línea]. Disponible en:

<http://webpages.ull.es/users/manarea/informeudv.pdf>

BONEU, josep m. (2007). Plataformas abiertas de *e-learning* para el soporte de contenidos educativos abiertos. En: Contenidos educativos en abierto [monografico en línea]. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 4, n.o 1. UOC. [Fecha de consulta: 01/05/12].

<http://www.uoc.edu/rusc/4/1/dt/esp/boneu.pdf>

CABERO, Julio (2006). «Bases pedagógicas del *e-learning*». *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)* [artículo en línea]. Vol. 3, n.º 1. UOC. [Fecha de consulta: 01/05/12].

<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>

CABERO, Julio (dir.) (2010). Usos del e-learning en las Universidades Andaluzas: estado de la situación y análisis de buenas prácticas. Grupo de investigación didáctica de la Universidad de Sevilla. [en línea]. Disponible en:

<http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/excelencia2.pdf>

CABERO, Julio, GISBERT CERVERA, Mercé (2005) Formación en Internet. Guía para el diseño de materiales didácticos. Sevilla: MAD.

FERNANDEZ-PAMPILLÓN CESTEROS, Ana (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet. En *Las plataformas de aprendizaje del mito a la realidad* (pp. 45-73). Madrid. Biblioteca Nueva (2009). Disponible en:

http://eprints.ucm.es/10682/1/capituloE_learning.pdf

FUEYO GUTIÉRREZ, Aquilina (2008). Dimensiones pedagógicas y didácticas del e-learning. UNED.

GARCÍA ARETIO, L. (1999). Historia de la Educación a Distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, volumen 2, nº 1. [en línea] Disponible en: <http://www.utpl.edu.ec/ried/sites/default/files/pdf/v%202-1/1.->

[%20historia.pdf](#)

GONZALEZ MARIÑO, J. C. (2005). B-Learning utilizando software libre, una alternativa viable en educación superior. [En línea] Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2161900>

LANCHO PRUDENCIANO, Julio (2009) Modalidades de la Educación Básica para personas adultas (CD-ROM). Instituto de Tecnologías Educativas Ministerio de Educación. [en línea]. Disponible en: http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd_09/index.htm

OSUNA ACEDO, Sara (2007). Configuración y Gestión de Plataformas Educativas. UNED.

RODRIGUEZ MALMIERCA, María José (Coordinadora) (2006). Estado del e-learning en Galicia. Santiago de Compostela. Fundación Centro Tecnológico de Supercomputación de Galicia. [en línea]. Disponible en: http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/DO_ELE.pdf

VERMEERSCH, Jens (coordinador) (2009) TACCLE Manual de aula de e-learning para docentes.

11. WEBGRAFÍA

Fundación E-Logos (2011). El estado del arte de la formación en España 2010. [Fecha de consulta: 01/05/2012]:

<http://www.elogos.es/Documents/estudios/El-estado-del-arte-de-la-Formaci%C3%B3n-en-Espa%C3%B1a-2010.pdf>

Marques Graels, Pere (2000a, última revisión 07/08/2011) Cambios en los centros educativos: construyendo la escuela del futuro. [Fecha de consulta: 01/05/2012]: <http://dl.dropbox.com/u/20875810/personal/perfiles.htm>

Marques Graels, Pere (2000b, última revisión 07/08/2011) Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. [Fecha de consulta: 01/05/2012]: <http://dl.dropbox.com/u/20875810/personal/docentes.htm>

Seoane Pardo, A.M., y García Peñalvo, F.J., (2010) Introducción al e-learning [Fecha de consulta: 01/05/2012]: <http://antia.fis.usal.es/sharedir/TOL/introlearning/>

Moodle. Acerca de Moodle: <http://moodle.org/about/>

Universidad de Jaén: "Plan Integral de Formación del PAS de la UJA": http://www10.ujaen.es/node/8782/download/plan_integral_de_formacion_del_pas.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: GUIÓN ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA JEFA DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DEL PAS

- Datos 2010- 2011:
 - Memorias.
 - Valoración de los alumnos. ¿Mejora en formación telepresencial?
- Experiencia telepresencial. Valoración personal. ¿Por qué se opta por este sistema?
- Otras experiencias elearning. Valoración. En caso de ser descartados, cual fue el motivo.
- A los profesores (los propios, los externos y los de formación telepresencial) se les exige alguna formación pedagógica.
- La empresa aporta la formación que tienen los docentes. La empresa aporta objetivos, contenidos, metodología de cada curso.
- La plataforma da posibilidades de comunicación. Ofrece documentos adicionales. Tienen sistema de ayuda.
- Posibilidad de acceder al sistema. Posibilidad de encuestar a los docentes.
- Previsión de puesta en marcha de nuevas acciones con este u otros sistemas.
- Previsión de sistema propio. La USC, para la formación de alumnos y docentes usa WebCT/Blackboard y pasará a usar Moodle próximamente. Hay expectativas de usar dicha plataforma en la formación del PAS.

ANEXO 2: GUIÓN ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A ALUMNADO DE CURSOS TELEPRESENCIALES

- Opinión sobre la plataforma
- Dispone de sistema de ayuda.
- Estaban disponibles los objetivos, contenidos y metodología del curso
- Dispone de sistemas de comunicación. ¿Cuáles? (Correo- chat-foro-etc.)
- Permite interacción (Trabajo en grupo – debate):
- Dispone de documentos para descargar (apuntes, guías, etc.)
- El profesor usa presentación y visualizar el escritorio. ¿Algo más?
- ¿Los alumnos exponen trabajos, suben ejercicios, etc.? ¿De qué forma?
- ¿Se hizo uso de la webcam y/o del micrófono? En qué momento.
- Prefieres formación presencial o telepresencial ¿por qué?
- Valora de 1 a 10:
 - Formación online:
 - Formación Telepresencial:
 - Formación Presencial:
 - Plataforma:
 - Curso:
- Algo más que indicar