

CRISTINA CAVERO

Licenciada en Psicología. Máster en RR.HH. Departamento de Selección IBERPHONE

OLGA SÁNCHEZ

Relaciones Laborales. Máster en RR.HH. Departamento de RR.HH. EQUIFAX IBÉRICA

RAFAEL MADUEÑO

Licenciado en Derecho. Máster en RR.HH. Jefe de Personal de GAMA/DAMARIS

EUSEBIO SÁNCHEZ

Licenciado en Derecho. Máster en RR.HH. Director General de DMI COMPUTER, S.A.

JESÚS ALONSO

Graduado Social. Máster en RR.HH. Administración de Personal de MAPFRE

Extracto:

Es evidente que el avance de las Nuevas Tecnologías de la Información y, fundamentalmente, de la red Internet, ha facilitado la aparición de nuevas alternativas en distintos campos como el comercio, el trabajo, la enseñanza y las relaciones sociales. El comercio electrónico, las redes corporativas y el teletrabajo son algunas de las aplicaciones surgidas en los últimos años.

Uno de los ámbitos en los que más expectativas se están creando es en el de la formación al poder salvar muchas de las limitaciones de hace unos años, al facilitar el uso de las redes la utilización, distribución y acceso remoto a materiales en formato digital y, además, hacer posible eliminar las barreras de espacio-tiempo.

El presente artículo presenta un resumen de las conclusiones elaboradas por los autores en su Proyecto Final del Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos que todos ellos realizaron en el *Centro de Estudios Financieros*.

Sumario:

Esquema de formación presencial.

Esquema de formación a distancia.

¿Qué es un CFV?

Esquema de la teleformación.

Fortalezas de la teleformación.

Debilidades.

Producción del material de teleformación.

Utilidad de la teleformación.

Los teleformadores.

Los telealumnos.

La evaluación *on-line*.

La teleformación en España.

Aula virtual corporativa.

Conclusión.

Glosario.

Bibliografía.

NOTA de los autores: Agradecemos los comentarios y apoyo del profesor José Tomás FERNÁNDEZ GARCÍA que nos animó y orientó en la consecución de este trabajo.

En las siguientes líneas hemos querido recopilar y sintetizar parte de lo que se ha escrito en los últimos años sobre los aspectos más importantes de la Teleformación para llegar al final a proponer un modelo de Centro de Formación Virtual que tenga en cuenta todos esos aspectos.

Es evidente que el avance de las Nuevas Tecnologías de la Información y, fundamentalmente, de la red Internet, ha facilitado la aparición de nuevas alternativas en distintos campos como el comercio, el trabajo, la enseñanza y las relaciones sociales. El comercio electrónico, las redes corporativas y el teletrabajo son algunas de las aplicaciones surgidas en los últimos años.

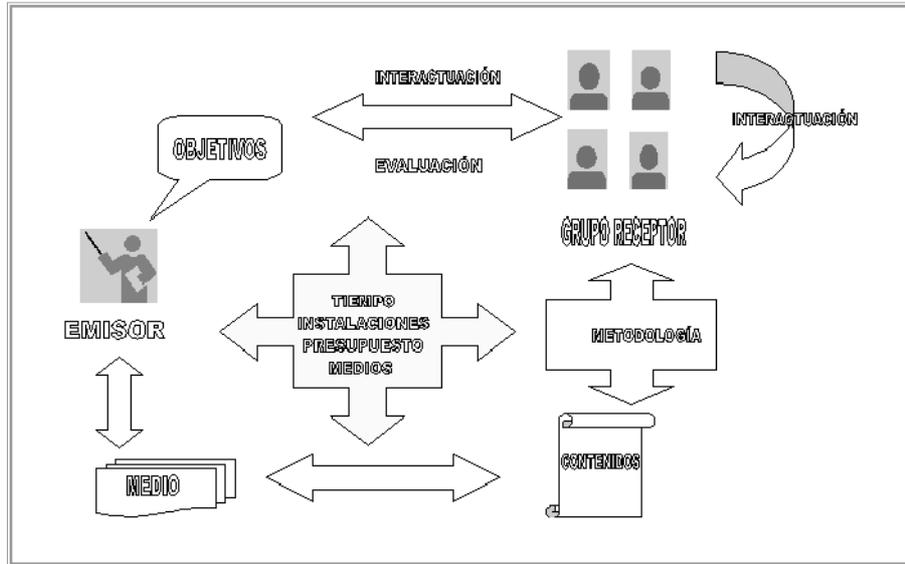
Uno de los ámbitos en los que más expectativas se están creando es en el de la formación al poder salvar muchas de las limitaciones de hace unos años, al facilitar el uso de las redes la utilización, distribución y acceso remoto a materiales en formato digital y, además, hacer posible eliminar las barreras de espacio-tiempo.

La utilización de Internet ha supuesto un nuevo impulso a la educación a distancia, ya que, aunque los materiales de estudio habían evolucionado mucho en los últimos años, la interrelación entre alumnos y profesores estaba limitada al empleo del teléfono, fax y tutorías presenciales.

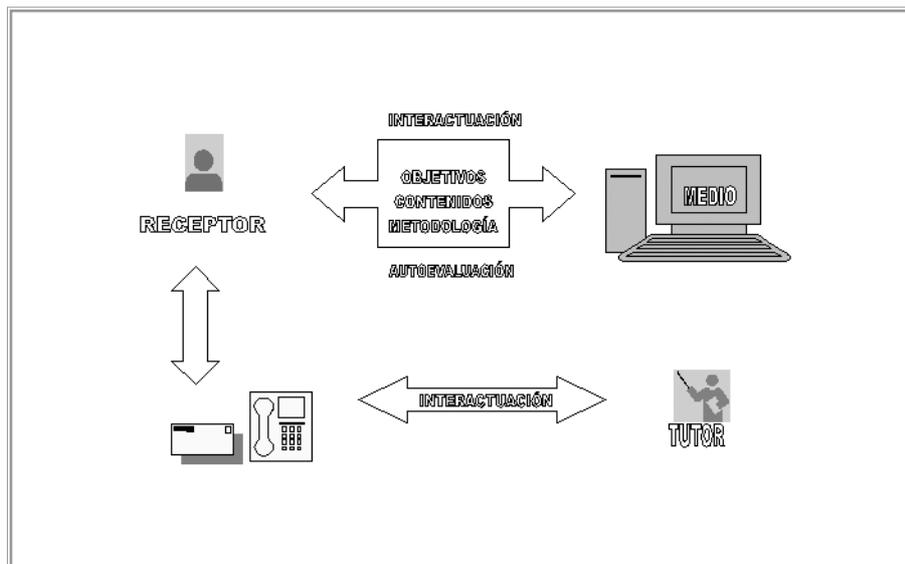
Internet se presenta como una herramienta de gran utilidad para el formador al facilitar la creación de entornos académicos orientados a un aprendizaje que se basa en la colaboración, la comunicación y la investigación, mediante el acceso a una gran red de información, de contactos con docentes, investigadores y alumnos, y todo ello teniendo como referencia fundamental el intercambio de experiencias basadas en el trabajo colaborativo.

Una vez superada la formación presencial y la formación a distancia tradicional que se esquematizan a continuación, se abre paso la denominada Teleformación.

ESQUEMA DE FORMACIÓN PRESENCIAL



ESQUEMA DE FORMACIÓN A DISTANCIA

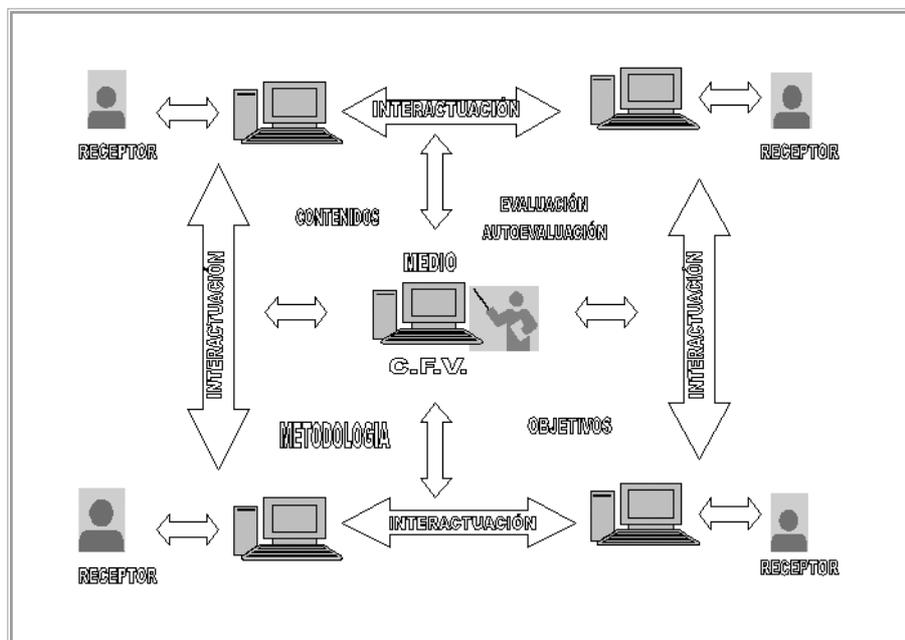


¿QUÉ ES UN CFV?

Un Centro de Formación Virtual (CFV) es una metodología de enseñanza que utiliza el ordenador e Internet como herramientas fundamentales. Su objetivo es conseguir una formación eficiente por medio de Internet.

La Teleformación supone un enfoque de aprendizaje cooperativo basado en las tecnologías colaborativas y soportes telemáticos como Internet, que introducen la posibilidad de disponer los recursos muy orientados a la interacción, así como el intercambio de ideas y materiales entre alumnos y formadores y de los alumnos entre sí. El aprendizaje colaborativo implica a los participantes en la resolución de problemas y la reflexión conjunta y requiere un cambio de mentalidad tanto en formadores como en los alumnos, así como en los modelos formativos. El aprendizaje colaborativo rompe con la estructura clásica de las relaciones propias de las concepciones formativas tradicionales. No se da una relación vertical entre un sujeto que posee el conocimiento (profesor) y un objeto receptor (alumno), sino un diálogo interpersonal.

ESQUEMA DE LA TELEFORMACIÓN



FORTALEZAS DE LA TELEFORMACIÓN

- Mayor control de las actividades formativas, mejorando la utilización del material de aprendizaje, monitorizando el aprovechamiento del alumno y normalizando su instrucción.
- Disminución de los costes al reducirse el tiempo de formación y evitarse los desplazamientos y costes de viaje y dietas.
- Personalización de la formación. Facilita la ruptura de esquemas fijos espacio-temporales y posibilita al alumno la distribución de su esfuerzo de acuerdo con su modo de vida y su contexto. El alumno adaptará sus necesidades de formación y el ritmo de aprendizaje a su disponibilidad de tiempo de tal forma que llegará a compatibilizar el desarrollo de sus tareas profesionales sin que afecte a su falta de dedicación.
- Reducción de los recursos necesarios, locales de formación, etc. El lugar de realización de la formación puede ser el centro de trabajo, no siendo necesario el alquiler de salas en un hotel o en una institución de formación.
- Prontitud y disponibilidad. La formación se imparte en cualquier lugar y en cualquier momento. En cuanto al tiempo, la asincronía domina en la Teleformación, aunque también hay experiencias en las que el tiempo de aprendizaje está determinado por la herramienta que se utiliza (es el caso de las charlas en la red y de la videoconferencia).
- Un método muy eficaz de enseñanza que mejora el rendimiento. La permanente interacción con la lección proporciona un aprendizaje eficaz. El potencial de interactividad que aportan las redes permite el intercambio de información entre alumnos y profesores, de forma rápida y ajustada a las situaciones de aprendizaje.
- Se requiere poco esfuerzo y recursos para modificar o actualizar los cursos.
- Permite un contenido estable de la clase impartida.
- Facilita los procesos de formación a distancia. Se puede formar al mismo tiempo a multitud de personas situadas en lugares distintos.
- Homogeneidad de la calidad de la formación.
- Flexibilidad de organización: permite organizarse los estudios en los horarios y de la forma que mejor resulte, adaptando el ritmo de aprendizaje a la medida de cada alumno.
- Puede paliar la disponibilidad limitada de expertos en determinadas materias.



DEBILIDADES

- En ocasiones, dependiendo del tema, puede darse cierta escasez de flexibilidad.
- Exige responder de forma muy concreta.
- Admite pocos matices.
- En temas muy abstractos puede que el resolver dudas a través de Internet requiera mucho más esfuerzo que en el sistema tradicional.
- Los mismos inconvenientes que el alumno puede encontrar en la enseñanza a distancia tradicional: la soledad, la falta de interacción efectiva con el grupo y la institución, la falta de estímulo y las pocas o nulas posibilidades de intercambio y trabajo en grupo.
- Alto coste económico y social: inversión en software, hardware, redes, comunicaciones; en formación de profesores; en el desarrollo de materiales didácticos (desarrollar una hora de material de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC de calidad implica entre 100 y 300 horas de trabajo); en dotación de técnicos de apoyo; rápidos y continuos

cambios de software y hardware que los profesores y alumnos no pueden seguir, produciendo en ellos fatiga; riesgo de aparición de nuevas barreras sociales por el desigual acceso a las TIC; se termina trasladando el coste al alumno.

- Impacto sobre los docentes: difícil de cambiar las creencias pedagógicas de los profesores; temor del profesor a perder autoridad y control; sentimiento de inferioridad ante los conocimientos informáticos de los alumnos; se infravalora el esfuerzo que se pide a los profesores para dominar las TIC.
- Efectos en los materiales didácticos: problemas de propiedad intelectual; imperialismo cultural y lingüístico del inglés; predominio de la cantidad frente a la calidad.

PRODUCCIÓN DEL MATERIAL DE TELEFORMACIÓN

En la Teleformación la elaboración del material educativo requiere la formación de un equipo de trabajo dispuesto a realizar un recorrido de búsqueda, experimentación y producción conjunta, en el que aparecerán como figuras destacadas: el informático, el diseñador, el pedagogo y el continuista.

A continuación se pasan a describir las fases para la elaboración de un producto teleformativo:

- *Fase de diseño académico*: se establecen la estructura del curso, el esquema de los contenidos y los requisitos previos, así como el material de apoyo y los recursos didácticos.
- *Fase experta*: se desarrollan los contenidos por los expertos que, asesorados por pedagogos, elaboran los materiales del curso.
- *Fase técnica*: se transforman los contenidos a los soportes necesarios para hacerlos accesibles al alumno.
- *Fase de diseño gráfico*: se dota a los materiales producidos de una imagen agradable, fácil de usar y optimizando su funcionamiento.
- *Fase de testeo*: se somete al producto a una serie de pruebas que validen el correcto funcionamiento técnico y la adecuación pedagógica de los materiales producidos.

Elementos clave a tener en cuenta en el diseño y creación de un curso virtual con éxito:

- Flexibilidad en el tiempo para formarse y en el acceso desde distintas ubicaciones.

- Formar e implicar a los teleformadores. Que los profesores y tutores tengan la preparación para intervenir como formadores *on-line*.
- Establecer mecanismos de control que verifiquen que la formación se produce. Sistema de evaluación y seguimiento de la evolución educativa del alumno: realización de trabajos, test, seguimiento de actividades y ejercicios.
- Crear telecontenidos de calidad: aprender por medio de simulaciones, intercambio de experiencias, espacios lúdicos, acceso a información de interés en la red, materiales, referencias recomendadas y glosario de términos clasificados por tema con un sistema de búsqueda adecuado.
- Potenciar los elementos de interacción entre los teleaprendientes y teletutores para propiciar el aprendizaje colaborativo. Herramientas de comunicación y de colaboración de tipo síncrono y asíncrono: correo electrónico, foros, tablón de anuncios, chat...
- Usar tecnologías estandarizadas y maduras en la experiencia de Teleformación con plataformas flexibles y amigables.
- Avanzar gradualmente asegurando cada paso dado.

La Teleformación puede anular los inconvenientes de la formación a distancia tradicional esmerándose en el diseño pedagógico del producto formativo, pero para ello debe:

- Personalizar las comunicaciones entre el profesor y el alumno, o el alumno y el resto del grupo. Así el alumno se sentirá conocido, evaluado, etc. Además tendrá la sensación de pertenencia a un grupo con el cual podrá interactuar, realizando trabajos, intercambiando opiniones, etc.
- Ofrecer al alumno todos los medios de apoyo formativo (documentación, bibliografía, etc.).
- Buscar formas novedosas de acceso a los contenidos por medio de las herramientas multimedia.
- Apoyar de forma técnica a los participantes en la formación virtual para que no se preocupen de los posibles problemas técnicos, y centren todo su esfuerzo en la formación.
- Crear entornos atractivos para facilitar el acceso a la información y la interacción con el resto de los interlocutores en la formación.
- En enseñanza presencial, el contexto que la acompaña refuerza el interés del alumno por la actividad formativa, pero también la Teleformación puede generar contextos atractivos para el aprendizaje, a través de los cuales el alumno puede evitar la sensación de soledad y aislamiento asociadas a la no coincidencia espacio-temporal y participar en lo que algunos han denominado «comunidades de aprendizaje remoto».

UTILIDAD DE LA TELEFORMACIÓN

La Teleformación facilita la formación continua, rompe las barreras de acceso a la educación (barreras geográficas, horario de trabajo, falta de tiempo...) y favorece la participación de todos los implicados en la formación.

Por la variedad de campos que abarca y las posibilidades que permite la distancia y la flexibilidad de tiempos, la Teleformación permite aumentar el número de posibles destinatarios de cursos. Así se benefician de la misma:

- Los trabajadores que con escasez de tiempo disponible debido a su jornada laboral desean contar con una cualificación más elevada.
- Los directivos y titulados que precisan de especialización.

LOS TELEFORMADORES

Las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías suponen una revolución tanto en la oferta docente como en el propio papel que desempeñan los formadores dentro de las empresas.

La aplicación de las nuevas tecnologías está cambiando el papel de los departamentos de formación de las empresas. Se está produciendo un cambio radical en la forma de enseñar y, por tanto, en la función de los formadores.

El nuevo formador tecnológico está más en el diseño de programas formativos que impartiendo formación en las aulas. Su actividad está supeditada a los criterios de los expertos en tecnología, por lo que se corre el riesgo de que el informático realice un programa impecable pero se olvide de a quién va dirigido y se desconozcan por completo los métodos pedagógicos.

Muchas empresas están optando por equipos mixtos compuestos por diseñadores informáticos y por formadores de campo, lo que permite realizar los programas con criterios más pedagógicos. Éste es el nuevo rol del formador.

El nuevo papel de los formadores podrá concentrarse en la resolución de problemas específicos que en cada momento se le presenten al alumno.

Aunque muchos profesores no se sienten preparados para usar las TIC o no están convencidos de su utilidad, es necesario que un buen formador conozca las TIC, domine las nuevas fuentes de información (bibliotecas virtuales, etc.) y esté en proceso de formación permanente.

La formación inicial y permanente del profesorado debe incluir tanto un nuevo enfoque pedagógico que le permita tener una capacidad de renovación continua y experiencia en enseñar, aprender y orientar; así como destrezas sobre las TIC: capacidad técnica de usos de las TIC, capacidad para utilizarlas al enseñar una materia, para la interacción y la comunicación, para el desarrollo personal y la investigación.

Consideraciones a tener en cuenta en el desarrollo del trabajo del teleformador:

- El profesor sigue siendo esencial para una educación de calidad.
- Antes la formación se centraba en el profesor, ahora en el alumno. Menos tiempo dedicado a clases magistrales desempeña más labores de guía, consejero, orientador, moderador de foros. Debe facilitar el aprendizaje individual y colectivo evitando la actitud pasiva del alumno.
- Enseña al alumno a aprender.
- Debe potenciar los trabajos colaborativos.
- Debe dar un *feed-back* adecuado al alumno.
- El profesor debe garantizar la calidad de relación entre el alumno y la institución potenciando el diálogo y las relaciones sociales con encuentros presenciales esporádicos, o videoconferencias, etc.
- Debe seguir siendo el evaluador de la evolución educativa del alumno.

LOS TELEALUMNOS

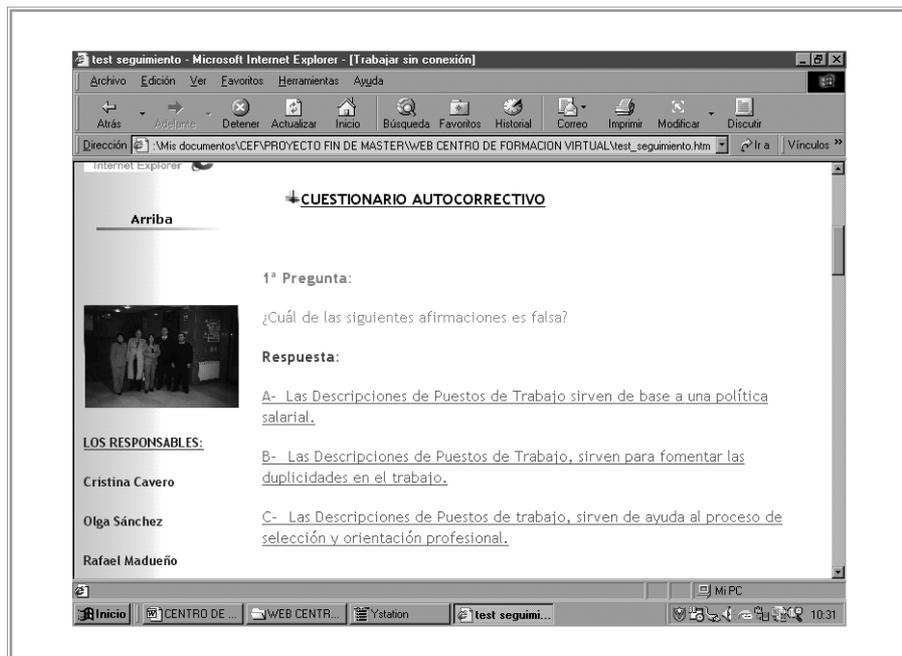
Hay que tener en cuenta que el alumno debe recibir previamente una formación básica sobre las TIC. Necesitará motivación y una autodisciplina adicional. Este tipo de enseñanza es más individualizada y ayudará al alumno a desarrollar nuevas destrezas como son la búsqueda y selección de información, pensamiento crítico, autonomía, etc. El alumno toma muchas decisiones que afectan a su proceso educativo, pero no todas le vienen dadas por el profesor o la institución.

LA EVALUACIÓN ON-LINE

Siendo la evaluación una de las partes fundamentales de la actividad formativa, despierta ciertas inquietudes cuando hablamos de Teleformación, en la medida en que resulta poco imaginable cómo evaluar una formación que se desarrolla a través de Internet.

La evaluación de la participación y aprendizaje de los alumnos debe ser un proceso permanente de tal forma que exista una evaluación inicial, continua y final.

- *Evaluación inicial:* tiene una finalidad de detección de necesidades y nos permite averiguar potencialidades, nivel de habilidades y conocimientos previos. Nos sirve para fijar los objetivos del curso en función de los datos obtenidos en el grupo y para personalizar e individualizar el curso según las necesidades de cada uno de los alumnos. Se suelen emplear cuestionarios de conocimientos y expectativas del curso.
- *Evaluación continua:* nos sirve para ir asegurando que los alumnos alcanzan los objetivos planteados y nos da información para reorientar sobre la marcha el proceso de enseñanza. El alumno podrá así saber la evolución que está teniendo durante el curso y si lleva el ritmo adecuado. Se realiza mediante actividades que el alumno debe resolver (cuestionarios abiertos, cerrados, autoevaluación, informes, casos prácticos, foros de discusión, charlas en directo) y que son remitidas al tutor y evaluadas por éste conforme a unos criterios. Además se emplean medios automáticos de registro de participación y conexión diaria de cada alumno, y se tiene en cuenta el plazo de entrega de las actividades y las preguntas que se formulan por el alumno.
- *Evaluación final:* con ella se califica el nivel de rendimiento alcanzado por los alumnos en el curso. Según los cursos se utilizan unos criterios de calificación diferentes: códigos de valoración, número mínimo de actividades a realizar en el curso, número de módulos que debe superar el alumno, porcentaje de la parte teórica y del proyecto final...

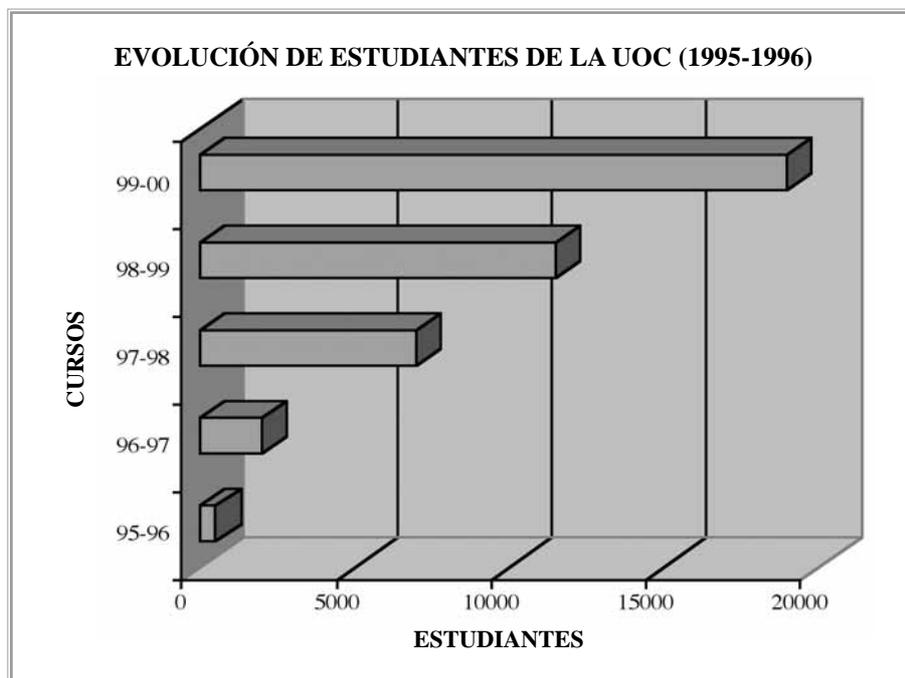


LA TELEFORMACIÓN EN ESPAÑA

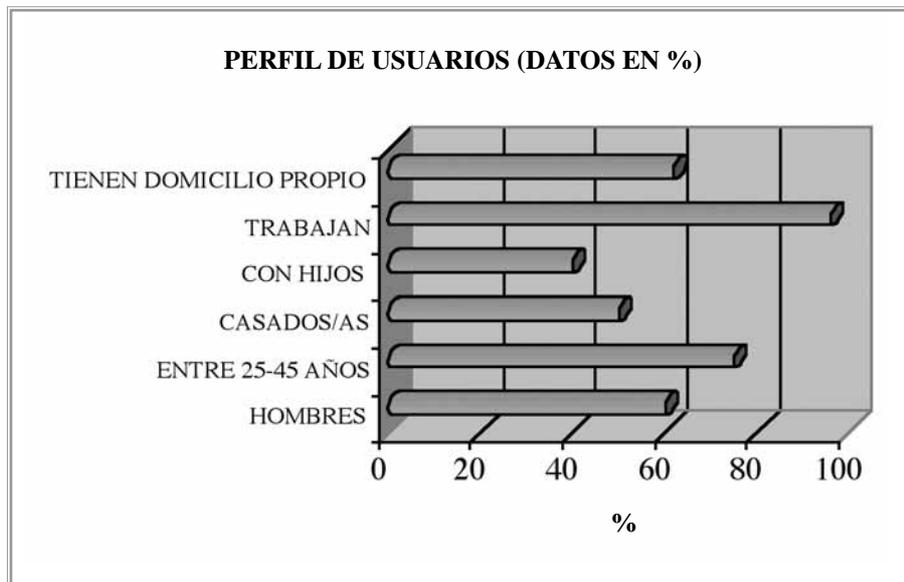
La llegada de la era multimedia posibilitó la creación de contenidos formativos de calidad. Pero la mayoría de los ordenadores no estaban lo suficientemente preparados para la ejecución de programas formativos con excesivos contenidos multimedia, lo que originó dos problemas: la creación de contenidos de Teleformación de poca calidad y el difícil acceso para la PYME a los cursos verdaderamente interesantes.

Si bien en un principio este tipo de formación generó cierta desconfianza a sus potenciales receptores, en los últimos años, debido al «boom» de Internet está produciéndose un auge importante de la Teleformación en España con la aparición de una amplia oferta de centros de formación virtuales que ofertan sus cursos en la Red. Esto está provocando que se comience a dudar de la calidad de la enseñanza en estos centros debido a la inundación de ofertas que existen hoy en la Red. El problema que se plantea ahora es cómo reconocer unos excelentes contenidos y una óptima herramienta de comunicación para realizar Teleformación.

Uno de los centros pioneros en Teleformación en nuestro país es la Universidad Oberta de Cataluña, cuya oferta formativa se imparte en Internet desde 1995, y de la que hemos extraído unos datos de la evolución del número de alumnos y del perfil del usuario por ser de interés, sirviendo a título de ejemplo:



FUENTE: *Universidad Oberta de Cataluña.*



FUENTE: *Universidad Oberta de Cataluña.*

Pero en nuestro país sería necesario un gran esfuerzo de inversión en tecnologías, muy costosas aún en España, para aumentar las posibilidades que ofrece tanto Internet como la televisión, y para posicionarse en los primeros puestos de la UE en formación de calidad a través de las telecomunicaciones. Aunque el futuro es prometedor, no hay que olvidar que actualmente somos el último país de la UE en número de conexiones a la Red.

Es necesario considerar que en nuestro país el 90% de las PYMES tienen menos de 10 trabajadores, y el tema de la Teleformación implica dificultades y esfuerzos adicionales económicos y de personal. Para estas empresas es gravoso el acceso a cursos a precios competitivos y además no tienen criterios para elegir las acciones formativas más adecuadas, que se traduce en el sentimiento de que los resultados que se obtienen no compensan el esfuerzo realizado.

A pesar de este hándicap los datos indican que las empresas españolas dedicadas a impartir formación a través de Internet facturaron el año pasado 4.000 millones de pesetas y se prevén unos 9.000 millones para el 2002. España es un mercado con un gran potencial de desarrollo. Actualmente son las universidades las principales entidades que ofrecen formación *on-line* (e-learning) en nuestro país.

Algunas otras recomendaciones que diversos autores ponen de manifiesto para el futuro son:

- Mejora del reconocimiento de los títulos.
- Establecimiento de unos estándares mínimos de calidad.

- Legislación sobre la propiedad intelectual y la responsabilidad legal de las instituciones.
- Fomentar la colaboración a nivel global entre instituciones.
- Ha de tenerse más en cuenta la rentabilidad educativa de las TIC.
- Dotar a los centros educativos de material y personal técnico de apoyo.

Según datos de la Asociación Española de Formación en Línea (AEFOL), el 60% de los cursos de formación *on-line* en España son sobre Nuevas Tecnologías y habilidades directivas.

En cuanto al uso de este tipo de formación por parte de la empresa sólo el 5% de las grandes y medianas empresas españolas está utilizando formación en línea aunque se prevé que el 60% de las mismas utilice dicha formación.

La facturación de las empresas que se dedican a la formación a través de Internet en España rondará los 9.000 millones de pesetas en el 2002.

AULA VIRTUAL CORPORATIVA

Según fuentes consultadas de la Comisión Europea se prevé que en el 2005 el 30% de la formación de las empresas se realizará a través de sistemas de Teleformación y otro 30% tendrá en cuenta algún soporte tecnológico.

Las empresas que no utilicen las nuevas tecnologías y con unos planes de formación adecuados se verán en una posición menos competitiva con respecto a las empresas innovadoras, y los trabajadores que no participen de esos procesos educativos no podrán mantener su cualificación y posición en el mercado laboral.

En este nuevo escenario la formación permanente se presenta como una tarea complementaria del desempeño profesional del trabajador, quien deberá tener la responsabilidad de cuidar su cualificación personal y profesional.

Muchas empresas pueden adaptarse a la oferta formativa *on-line* ya diseñada para formar a sus trabajadores, opción esta mucho más económica, pero existen otras que necesitan que esa formación sea diseñada a medida y adaptada a sus propias necesidades, para lo que o bien la desarrollan desde sus propios departamentos de formación o bien la encargan a empresas especializadas.

Desarrollar su propia formación permite a la empresa adaptar el diseño y los contenidos a su estrategia, y proporcionan al trabajador las competencias específicas que le son necesarias para su carrera profesional dentro de la empresa.

Por otro lado, como ya hemos apuntado, las nuevas tecnologías suponen para la empresa una importante reducción de costes, así como mayor flexibilidad, personalización e interacción.

Los cursos se desarrollan en la propia infraestructura tecnológica de la empresa (Intranet), normalmente por técnicos en nuevas tecnologías apoyados por técnicos en formación, y para coordinar esta actividad algunas empresas han comenzado a introducir departamentos específicos, encargados de gestionar los materiales, la metodología y comprobar la eficacia de los cursos.



CONCLUSIÓN

La tecnología multimedia unida a la tecnología de telecomunicaciones presenta amplias posibilidades en el campo de la Teleformación: clases interactivas, actualización permanente de contenidos y materiales formativos, exámenes a distancia, foros de debate, etc.

La enseñanza virtual es la gran baza para garantizar la empleabilidad y adaptación laboral de las personas.

La formación *on-line* permite que cualquier persona, en cualquier momento, desde cualquier lugar y a la velocidad exigida por el negocio, lleve a cabo las acciones formativas necesarias para desarrollar las competencias que le permitan alcanzar un rendimiento óptimo en su trabajo, lo que beneficia recíprocamente al empresario y al trabajador. El «boom» que en los últimos años lleva asociado el e-learning (con una ratio de crecimiento anual en Europa superior al 50%) nos debe permitir hacer una clara distinción entre lo que supone una formación de calidad y lo que se nos vende como un simple producto de mercado. Asociado a este inconveniente muchas empresas sienten temor frente a la eficacia de la formación *on-line*, unido al desconocimiento acerca del coste de la misma.

Uno de los aspectos que conllevan más reticencia frente al e-learning es el coste. En cuanto a dicho punto, queda constatado que a mayor número de empleados que participa en un proceso formativo, menos costes conlleva frente a la formación tradicional. Si estos empleados, además, se hallan dispersos geográficamente se ahorran costes de desplazamiento, alojamiento, dietas, etc.; pudiéndose simultanear cursos corporativos en distintos puntos geográficos sin los costes adicionales que supone. Además no debemos olvidar que estamos proporcionando un mismo nivel de contenidos y metodología a un amplio espectro de alumnos.

Como empresa que debe valorar el desembolso inicial que implica la formación e-learning como una inversión amortizable en pocos años. Una inversión cuyos formativos y económicos resultan altamente favorables dentro de la política empresarial y de las perspectivas de crecimiento.

El objetivo de cualquier aula virtual debe consistir en aportar soluciones y no ser meramente un producto. Éste es uno de los verdaderos obstáculos de las actuales plataformas virtuales, empeñadas en vender la plataforma a toda costa, independientemente de la calidad del servicio, dando prioridad al aspecto tecnológico sobre el pedagógico.

Los miembros de la comunidad educativa deberán ir adaptándose a las novedades que nos va ofreciendo la tecnología sin olvidar que la enseñanza es interacción, y que la existencia de un profesor es necesaria para que el alumno aprenda, pero no debemos confundir la existencia con la presencia.

Uno de los debates permanentemente abiertos es cómo mejorar y coordinar el proceso de aprendizaje para mejorar los resultados. Las nuevas tecnologías abren muchas puertas para optimizar la eficacia del proceso educativo. Pero para que este tipo de formación tenga éxito es necesario plantearse como objetivos estratégicos de los centros de formación virtual los siguientes: universalidad, especificidad, calidad, navegabilidad, amigabilidad, actualidad y sentido de comunidad.

Existe un amplio abanico de opciones donde el alumno o la empresa podrán decidir y seleccionar en función de sus necesidades y posibilidades tecnológicas, nosotros sintetizamos a continuación el mapa o croquis de cómo hemos desarrollado nuestro Centro de Formación Virtual:

GLOSARIO

Aula virtual es una aplicación informática en entorno web que permite la impartición de Teleformación. El alumno tendrá acceso al programa del curso, a los tutoriales, a las actividades que se programen, a foros de discusión, a charlas *on-line*, etc.

Autoformación tutorizada es la metodología de Teleformación que se basa en el autoestudio del alumno que es seguido y apoyado por un tutor al que puede plantear sus cuestiones a través de correo electrónico.

Campus virtual es una aplicación informática en entorno web en el que se interrelacionan todos los componentes de la comunidad educativa de una universidad, sea o no virtual. Así los alumnos podrán acceder a foros de discusión, a fondos documentales, solicitar certificados de secretaría, acceder a tutorías, y todos los servicios imaginables en un campus universitario real.

Clase virtual es una metodología de Teleformación que recrea elementos de la formación presencial: interrelaciones del grupo de estudio, interrelación profesor-alumnos, etc.

Profesor *on-line* es aquel que imparte información que debe tener conocimientos tanto de nuevas tecnologías como pedagogía y sobre Teleformación.

Teleformación *asíncrona* es aquella actividad formativa que para llevarse a cabo no precisa la coincidencia en el tiempo de todos los participantes para su realización. Cada persona participa en el tiempo que tiene disponible para ello. El nivel de interactividad es escaso.

Teleformación *síncrona* es aquella actividad formativa que para llevarse a cabo precisa la coincidencia en el tiempo de todos los participantes, aunque se encuentren distantes geográficamente (ejemplo: el chat o la videoconferencia). El nivel de interactividad es muy elevado.

Universidad virtual es aquella en la que toda su oferta formativa se desarrolla a través de Internet, mediante Teleformación. Así los alumnos se matriculan, cursan estudios, plantean sus dudas, se examinan y están en contacto con compañeros y profesores a través de Internet.

BIBLIOGRAFÍA

ABC (2000). «Igualdad de oportunidades on-line». *Nuevo Trabajo (Cursos y Formación)*. ABC, 5 de noviembre de 2000.

BAYÓN LÓPEZ, Joaquín. *Formación y PYMES en el siglo XXI*.

<http://www.rhhmagazine.com/articulo/formacion/formacion1/htm>

- CASADO ORTIZ, Rafael. *El aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación para la creación de redes de aprendizaje colaborativo: la experiencia de Telefónica de España*.
- http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/tele_aprendizaje/casado.htm
- CEF (2000). *Formación en la Empresa*. Ed. Centro de Estudios Financieros. Madrid.
- E.J. (1994). «El nuevo formador en la empresa». *Negocios (Gestión & Formación)*. El País, 22 de mayo de 1994.
- EXPANSIÓN (2000). «Formación *on-line*, el gran reto de los profesionales». *Expansión & Empleo (Formación)*. Expansión 23 y 24 de septiembre de 2000.
- EXPANSIÓN (2000). «Suplemento especial selección y formación *on-line*». *Expansión & Empleo (Formación)*. Expansión 8 y 9 de septiembre de 2000.
- HIDALGO NUCHERA, Antonio. «Campus virtual e internacionalización de la formación».
- http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/campus_virtual/hidalgo.htm
- LACRUZ CHIVA, José. «Producción de materiales para la formación *on-line* a través de Internet».
- http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/formacion_continua/lacruz.htm
- MENGIBAR JIMENES, Javier. *Apoyos telemáticos en la educación a distancia, ¿son todo ventajas y facilidades?*
- http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/metodologia/pavon.htm
- PENSA, Dalmira. *Producción de materiales educativos: del texto al hipertexto*.
- http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/metodologia/pensa.htm
- REY, M.ª Asunción (2000). «El salto a la Teleformación». *Nuevo Trabajo (Tribuna)*. ABC, 29 de octubre de 2000.
- RR.HH. MAGAZINE (2000). «La Teleformación. Nuevas Tecnologías al servicio de la formación continua de los profesionales». <http://www.rrhhmagazine.com/articulo/formacion/teleformacion/htm>
- TERRA. (4/12/01) *E-learning, presente y futuro de la nueva formación*.