

Por María Luján Morfi

Para conocer la situación del mercado de productos y servicios para formación e-Learning, en esta nota recopilamos las opiniones de profesionales del sector académico, corporativo y gubernamental en base a dos preguntas:

1) ¿Qué servicios de e-Learning son más demandados a la hora de poner en marcha programas de educación y capacitación?

2) ¿Cuáles son las principales ausencias o debilidades en la oferta?

Ileana María Salas Campos, Coordinadora Académica del Programa Aprendizaje en Línea en la UNED de Costa Rica.

1) En el Programa de Aprendizaje en Línea lo que más solicitan son la apertura de cursos en Moodle, WebCT o Blackboard Learn. Sin embargo, el programa también brinda asesoría en la construcción de entornos virtuales y produce objetos de aprendizaje. Además, brinda capacitaciones o talleres en el uso operativo de las tres herramientas de gestión y distribución de contenidos. Los procesos de capacitación, la asesoría en la construcción de entornos y la apertura de cursos en línea son las tres tareas con mayor demanda en la UNED de Costa Rica.

2) En la UNED hay una Dirección de Producción de Materiales con cinco programas: Videoconferencia, Producción Multimedial, Aprendizaje en Línea, Audiovisuales, y Producción de Material Escrito, lo que nos permite atender la demanda de cualquier formato de e-Learning. Quizás nuestra mayor carencia es precisamente contar con el personal suficiente para atender una demanda cada vez mayor, con un crecimiento casi exponencial cada cuatrimestre de capacitación, asesoría y producción.

Martha Espíndola, Directora de la Consultora Educativa del MERCOSUR, y directora de Educación a Distancia en la Universidad de la Cuenca del Plata.

1) Desde la Consultora se responde principalmente a demandas del ámbito corporativo, en temas relacionados con la Gestión del Capital Humano. Se trabaja con instancias de capacitación in company con modalidad blended learning acerca de fuerza de ventas, atención al cliente, herramientas de gestión de recursos humanos, circuitos de comunicación, redefinición de roles, responsabilidades y funciones, entre otros.

Desde mi experiencia en la universidad, el Programa de Educación a Distancia surge como

necesidad de atender a una población adulta que ya tiene formación universitaria o terciaria y que desea continuar su formación, pero que por razones laborales, familiares y de ubicación geográfica no pueden acceder a las obligaciones de la presencialidad. Por ello, las ofertas de formación son de complementación curricular para los que poseen títulos terciarios no universitarios (por ejemplo Cs. de la Educación, Humanidades y Cs. Sociales), y para los que poseen titulación universitaria pero desean ejercer la docencia (Profesorado Universitario). Se está ensayando la puesta en ejecución de una carrera de grado completa para egresados secundarios y profesionales que actúan como periodistas sin la titulación correspondiente con la Licenciatura en Periodismo. A su vez, se desea avanzar en propuestas de posgrado con esta modalidad virtual, utilizando la plataforma Moodle.

2) Considero que una de las ausencias en nuestra zona (nordeste de Argentina) es la implementación de experiencias online, a nivel corporativo y académico, de instalación de Comunidades de Práctica. Esto significa utilizar las herramientas de comunicación y de transmisión de la información (sincrónicas y asincrónicas) para generar grupos de expertos o profesionales de un área o interdisciplinarios para compartir experiencias y colaborar mutuamente en la solución a los problemas que se pueden ir suscitando diariamente en los respectivos ejercicios profesionales.

Lic. Juan Hernández Castillo, Subdirector Administrativo del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, Universidad de Costa Rica.

1) Nuestro proyecto de desarrollo de un curso sobre contratación administrativa ha tenido una importante demanda. En cuanto a los servicios e-Learning, desde que iniciamos el proyecto lo hemos promovido con mucha intensidad entre todos nuestros clientes como una novedosa modalidad de aprendizaje; sin embargo la respuesta para crear nuevos programas ha sido casi nula, con la excepción de que algunas instituciones que se han interesado por hacer algunos cursos por medio de esta herramienta. Hay que tomar en cuenta que este tipo de programas son más rentables o permiten una mayor recuperación de la inversión si se venden en gran volumen, porque efectivamente tienen una inversión inicial muy alta.

Para poner en línea este tipo de programas se requiere una plataforma virtual, sin embargo más bien hemos aprovechado sus bondades para subir información tal como documentos, programas, y pruebas para los estudiantes de nuestros cursos presenciales. Nuestro trabajo ha sido impartir y administrar el curso desde nuestra aula virtual, y otra compañía externa al CICAP se encargó de toda la construcción y diseño de las pantallas a partir de un consultor que brindó este centro para darle material al contenido de cada módulo.

2) Yo no veo que haya una ausencia o debilidad en la oferta de servicios e-Learning; lo que sucede más bien obedece a un asunto de orden cultural, de rompimiento de paradigmas a las estructuras tradicionales que hasta ahora se han utilizado para el aprendizaje en este caso de adultos. Igualmente habría que separar a los profesionales más jóvenes, que sabemos han nacido ya con un interés y condicionamiento mental para hacer uso de la tecnología en sus procesos de aprendizaje. Sabemos que las cosas irán cambiando poco a poco y creemos que en un futuro las técnicas de enseñanza electrónica serán cada día más comunes y aceptadas por las personas que necesitan aprender algo nuevo. Este Centro, como ente formador en la actualización profesional de adultos, seguirá haciendo esfuerzos en ese sentido.

Lic. Norma Lidia Carosio, Coordinadora, y Andrés García, área de Gestión Tecnológica, de PROCADIS (Proyecto de Capacitación a Distancia) del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA).

1) En cuanto a herramientas de gestión y distribución de contenidos, demandamos varias implementaciones de Plataforma LMS Open Source Moodle según características específicas del proyecto, elegida por ser la más utilizada por los profesionales del INTA en otras actividades. En proyectos puntuales pueden ser utilizadas otras plataformas libres como Dokeos. Además se utiliza una Plataforma Open Source para asistencia de incidentes, por ejemplo PHP Support Tickets (se está encarando la migración a futuro a Ostr ya que cumple con las normas ITIL), y Programas de Business Intelligence como QlikView para la elaboración rápida de informes y procesamiento de información no contemplados en los estándares de las herramientas empleadas.

En cuanto a la elaboración y distribución de contenidos escritos, se trabaja con materiales procesados didácticamente en pdf y que permitan ser bajados, guardados y/o impresos. También se elaboran contenidos multimedia como vídeos con distintos formatos, audio libros, etc. En cuanto a su distribución, además de las plataformas LMS y servicios de streaming on demand como YouTube, se pueden enviar contenidos en CD por correo postal, cuando el estudiante tiene dificultades de conectividad o electricidad (este último caso es bastante frecuente en nuestro ámbito).

Por otro lado, el seguimiento se realiza sobre la base de información que proporciona la plataforma, a partir de llamadas telefónicas a los alumnos e informes con los tutores. En cuanto a la evaluación, se trabaja con encuestas de opinión aplicadas a tutores y participantes que se envían y responden por e-mail.

El departamento de EAD administra todos los cursos: desde la difusión e inscripción, el alta de

alumnos y materiales, hasta los certificados de aprobación. El tutor es quién determina si el estudiante aprobó y cuál es el nivel de avance en su aprendizaje, a la vez que mantiene la comunicación e interacción con los estudiantes.

2) En nuestro caso se necesitan telecentros, o centros de aprendizaje donde recepcionar materiales, cursos y disponer de facilitadores.