



Educación y capacitación virtual, algo más que una moda

I Introducción

Últimamente se ha escuchado la posibilidad de realizar nuestra educación formal y capacitación de forma “virtual”, a través del uso de recursos informáticos, en especial los incorporados en Internet. Esta situación ha despertado gran interés en aquellos que buscan herramientas novedosas para realizar su labor de enseñanza o la de transmitir conocimientos de carácter específico mediante cursos de capacitación y, por supuesto, el interés ha estado también en aquellos que buscan formas de aprendizaje más efectivas.

Está por demás resaltar que son varios los centros educativos, tanto de enseñanza media como superior, que han decidido empezar a recorrer la ruta de la educación virtual en muchos casos con resultados satisfactorios; por otro lado, están las empresas que también están capacitando su personal utilizando de forma efectiva los recursos informáticos.

La pregunta que inicialmente surge es: ¿qué es la educación y capacitación virtual?; se puede definir como la forma de adquirir nuevos conocimientos con el apoyo de medios electrónicos y computacionales. En la actualidad, los medios más utilizados son: Internet, CD, sonido, video, entre otros.

Por supuesto que la ruta de esta nueva forma de enseñar y transmitir conocimiento ha planteado inquietudes sobre **cómo hacerlo** para lograr su efectividad y viabilidad. Estas inquietudes son válidas debido a problemas presentados durante la implementación

de la educación y capacitación virtual, los cuales están relacionados con el uso inadecuado de las tecnologías informáticas, ausencia de inducción en alumnos, profesores e instructores con respecto al entorno virtual, fallas en el software, en el hardware o en la infraestructura de comunicaciones, y un aspecto muy importante: **adecuación de contenidos de los cursos al entorno virtual.**

A pesar de las dificultades presentadas en la implementación, la educación y capacitación virtual ofrece enormes posibilidades para la adquisición y asimilación de nuevos conocimientos.

En el Centro de Gestión Tecnológica (CEGESTI) se han experimentado los beneficios de la capacitación virtual en los cursos realizados por los consultores, y los participantes han tenido la posibilidad de acceder a las presentaciones, archivos y artículos de los cursos a través de Internet; por otro lado, se ha establecido la “ruta” de consultas vía Web, como parte de las sesiones presenciales realizadas por el consultor. La mayor ventaja radica en que los participantes pueden estudiar el material de forma anticipada, para luego discutir las dudas en las sesiones con presencia del consultor.

Para reforzar y enriquecer la discusión, queremos plantear y explorar los aspectos necesarios para realizar y llevar a cabo una efectiva educación y capacitación virtual, y que se relacionan con lo siguiente: el papel de Internet y los recursos informáticos, el modelo pedagógico, la educación y capacitación virtual como proceso, la cultura informática del entorno, y la infraestructura informática.

II Aspectos para implementar una efectiva educación y capacitación virtual

El papel de Internet y los recursos informáticos. Al respecto es importante resaltar el principio ya conocido de que Internet y los recursos informáticos son un medio y no un fin. Esto nos exige, como primer paso, pensar cuáles son los aspectos por mejorar o

reforzar en el contexto de la educación y la capacitación, y luego descubrir cómo estos recursos pueden apoyarnos en esa dirección.

Los aspectos de la educación y la capacitación que Internet y los recursos informáticos pueden ayudar a mejorar son los relacionados con la investigación y el poder compartir conocimiento y experiencias **sin importar el tiempo y la distancia de la comunidad participante**. Por otro lado, Internet y los recursos informáticos nos presentan una gama considerable de recursos visuales que podrían eventualmente simular cualquier problema y sus posibles soluciones, tomando en cuenta, por supuesto, que estos en ningún momento superan la realidad.

En el contexto de Internet nos encontramos un conjunto de herramientas que pueden ser útiles para transmitir o asimilar conocimiento como, por ejemplo: “browsers”, correo electrónico, “chats” y foros, entre otros; y, por otro lado, tenemos a disposición los recursos conocidos como “multimedia” que incorporan el sonido y el video para mayor interacción en un entorno de enseñanza.

Un error común cuando se implementa un entorno de educación o capacitación virtual es considerar que Internet y los recursos informáticos son infalibles; a pesar del grado de confiabilidad que pueda brindarnos la tecnología, es importante tomar en cuenta las posibles contingencias y las soluciones que permitan mantener la continuidad y efectividad del entorno de educación y capacitación virtual.

El modelo pedagógico. En la educación virtual lo importante es el “modelo pedagógico”, afirma Óscar Picardo Joao, de la Cyberescuela de El Salvador; agrega que esto no solamente integra las aulas y bibliotecas virtuales, sino además el diseño de guías didácticas y una concepción psicopedagógica coherente.

Cuando se toma la decisión de impartir un curso para la educación formal o para la capacitación en un tema específico a través del uso de Internet y la informática, es importante contestar las siguientes preguntas: ¿Aplica el tema para impartirlo de forma virtual?, ¿qué partes del curso pueden impartirse de forma virtual?, ¿qué incidencia tiene

sobre el aprendizaje del tema la presencia de los instructores o profesores? Para responder a las preguntas anteriores debemos elaborar una guía pedagógica que permita obtener los resultados esperados del curso por impartir.

A partir de la guía pedagógica, el curso puede darse mezclando las actividades presenciales con las virtuales o impartirlo totalmente de forma virtual. Al respecto se debe elaborar en la guía el papel que jugará cada uno de los recursos informáticos, por ejemplo: el correo electrónico, el “chat”, los foros, los CD interactivos y, además, cómo se va a integrar la actividad presencial.

No trate de ser un “fanático” de la tecnología y tenga presente que a partir del análisis psicopedagógico existe la posibilidad de impartir el curso exclusivamente de forma presencial. Por otro lado, tampoco trate de utilizar todos los recursos de forma innecesaria: por ejemplo, si en la guía pedagógica considera que las reuniones en “tiempo real”¹ para discutir un tema no aplican, entonces deseche el uso de “chats”.

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que los cursos por impartir de forma virtual tienen un alto grado de estructuración y planificación, y en ese sentido, el costo de preparación tiende a ser más alto que los cursos impartidos de forma presencial. Es necesario tomar en cuenta que en los cursos virtuales no hay espacio para la improvisación y el tiempo que se dedica a cada estudiante o participante depende del esquema utilizado en la distribución de los recursos informáticos, “chats”, foros, correos, etc.

La educación y capacitación virtual como proceso. La experiencia en la enseñanza y capacitación ha demostrado que la mejor manera de incorporar un nuevo esquema o forma de aprendizaje se logra haciéndolo de forma gradual; el caso de la educación y capacitación virtual no es la excepción.

¹ Término utilizado para indicar que la reunión se realiza en ese momento, sin espera alguna.

En esa dirección es conveniente “monitorear” la incorporación de Internet y los recursos informáticos en los cursos, analizando los resultados que se vayan obteniendo a través del proceso. Al respecto, un curso, antes de impartirse netamente de forma virtual, tiene que haber pasado por la experiencia de una forma “híbrida” (virtual y presencial).

El proceso tiene que ser aplicado con más cuidado en los cursos en la educación formal, debido a la integración que existe en los planes de estudio: un curso mal impartido puede tener incidencia en el contexto global del currículo de la carrera.

Por otro lado, en las capacitaciones nos encontramos con mejores posibilidades de aplicar la forma netamente virtual evitando el proceso, dada la naturaleza especializada y específica del contenido de los cursos. Al respecto, es más probable obtener y visualizar resultados inmediatos a través de la capacitación que en la educación virtual. Son muchas las empresas que realizan la inducción de sus empleados, la enseñanza de procesos o procedimientos a través de CD interactivos y recursos relacionados con Internet.

La cultura informática del entorno. Es muy fácil comprender que si los participantes no conocen los conceptos básicos y el uso de las herramientas informáticas es difícil, por no decir imposible, lograr la efectividad de la educación y la capacitación virtual. Entendemos como cultura informática los conocimientos y habilidades que tienen los usuarios (profesores, instructores, alumnos) sobre las herramientas informáticas, adquiridos con anticipación o como parte del proceso de educación y capacitación virtual.

La cultura informática en la educación y capacitación está sustentada en el convencimiento de que a través de Internet y la informática se pueden obtener buenos resultados en la enseñanza y aprendizaje; esta situación compromete a la comunidad de usuarios a “estudiar” cada vez mejor las herramientas y darles el uso de forma adecuada.

La adquisición de mayor cultura informática es también un proceso gradual de aprendizaje, para esto es importante evitar la complejidad en el uso de las herramientas

informáticas. Los cursos deben darse tomando en cuenta el nivel promedio o estándar de conocimiento en las herramientas de “chats”, foros, correo, “browser”, etc. Por otro lado, se debe garantizar que los instructores y profesores sean personas con habilidades de uso y enseñanza de los conocimientos básicos de informática, ya que estas personas pueden eventualmente dar asistencia técnica a los alumnos a su cargo.

La infraestructura informática. No es conveniente iniciar un esfuerzo de educación o capacitación virtual, sin tomar en cuenta la inversión por realizar en la infraestructura informática que se va a utilizar para el contexto de la educación y capacitación virtual. Esa infraestructura tiene que ser considerada tanto por el emisor como el receptor de conocimiento.

El emisor de conocimiento debe tomar en cuenta la adquisición de un sitio Web que incorpore las tecnologías de “chats”, foros, bibliotecas virtuales, áreas para descarga de archivos y una plataforma de correo estable y confiable para la comunidad de usuarios.

El receptor de correo debe, ante todo, tener a disposición un equipo informático (hardware, software y comunicaciones), con una capacidad de procesamiento aceptable según los requerimientos establecidos por el emisor de conocimiento. Los equipos deben estar equipados con una plataforma de multimedia para apreciar el contenido visual y de sonido de los cursos. A todo esto hay que agregar una cuenta de correo que permita establecer una comunicación fluida entre el emisor y receptor de conocimiento.

A la infraestructura informática tiene que agregársele el recurso humano que administrará y resolverá los aspectos de carácter técnico que se presenten en las actividades. Este recurso tiene que estar disponible durante el período que se imparten los cursos; recuerde que aunque la infraestructura haya tenido las pruebas suficientes, los problemas técnicos pueden aparecer en cualquier momento y estos pueden tener consecuencias graves sobre los cursos. Este recurso debe proveerlo el ente organizador y transmisor de conocimiento, de tal forma que los aspectos técnicos sean “monitoreados” y se les pueda dar una solución inmediata.