

LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI: NUEVOS VALORES

Cristóbal Ballesteros Regaña
Luisa M^a Torres Barzabal
Universidad de Sevilla
C/ Camilo José Cela, s/n 41018 Sevilla
cballesteros@us.es
tbarzabal@us.es

RESUMEN

El impacto que va a suponer la telemática para la formación en el ámbito empresarial constituye uno de los mayores cambios que haya tenido lugar en las últimas décadas. A lo largo de este trabajo analizamos de forma detallada las relaciones e implicaciones que pueden derivarse de este binomio tecnológico-formativo.

SUMMARY

The impact that will suppose the telematic one for the formation in the managerial environment constitutes one of the biggest changes that has taken place in the last decades. Along this work we analyze in way it details the relationships and implications that can be derived of this technological-formative binomial.

LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI: NUEVOS VALORES

Cristóbal Ballesteros Regaña
Luisa M^a Torres Barzabal
Universidad de Sevilla
C/ Camilo José Cela, s/n 41018 Sevilla
cballesteros@us.es
tbarzabal@us.es

DESCRIPTORES: Formación continua, telemática, desarrollo profesional y empresa.

INTRODUCCIÓN

“Hace 20 años (1984) aparecían los primeros ordenadores personales al alcance de todos: los Commodore 64, los primeros Macintosh, los queridos Spectrum... Hace 10 años (1994) Internet se abría al mundo: el WWW salía del ámbito científico para entrar en las escuelas, las empresas y los hogares. Es hora de comenzar a pensar en los ordenadores y en Internet, no como una novedad sorprendente, aunque cada día nos sorprenda de nuevo, sino como ese recurso habitual de trabajo, un medio al que recurrimos con la normalidad que da el trato con un viejo conocido” (Presentación del Congreso edutec 2004 <http://www.lmi.ub.es/edutec2004/>).

Aunque desde un punto de vista educativo no debemos plantearnos la red Internet como la “varita mágica” que nos solucionará todos nuestros problemas, no obstante, compartimos con Cabero (2000) que su impacto sobre la formación va a suponer (y en algunos contextos ya lo está suponiendo) uno de los mayores cambios que hayan tenido lugar en las acciones formativas de las últimas décadas. Incluso podría llegar a compararse con la repercusión que tuvo la imprenta para la generalización del conocimiento, la necesidad de la alfabetización por la transformación de una cultura

oral a una escrita y las modificaciones existentes en las funciones y roles a desempeñar en los procesos de formación por los agentes participantes en él.

En contrapartida, y como podemos observar hoy en día, desde cierta posición histórica las transformaciones que se apuntaban por la implantación de los medios audiovisuales y los equipos informáticos de las primeras generaciones no han tenido el impacto que desde ciertos sectores inicialmente se nos hacía creer.

A lo largo de este trabajo analizaremos de forma detallada las relaciones e implicaciones que pueden derivarse del binomio que actualmente forman las tecnologías de la información y la comunicación y los procesos formativos ante los nuevos valores de la empresa del siglo XXI.

1. EVOLUCIÓN DE LA TELEMÁTICA

Desde que a finales de la década de los 60 se iniciaran los primeros pasos con el proyecto DARPA para establecer las primeras comunicaciones digitales en tiempo de guerra hasta nuestros días, la evolución de la red Internet ha seguido una progresión imparable no sólo en lo referente al hardware y software sino también como medio de comunicación, ampliando su radio de acción tanto en el ámbito laboral y profesional como también en los espacios domésticos y académicos (Barroso y Cabero, 2002).

Las acciones formativas no podían permanecer al margen de esta “explosión” y han incorporado los recursos telemáticos como medios complementarios, paralelos o, en algunos casos, únicos de comunicación entre el formador y los empleados e incluso entre los propios empleados. Quizás estemos frente a su más significativa potencialidad: la comunicación (Tascón, 2003).

Como señala el informe sobre el estado de la teleeducación en España, elaborado por el Departamento de Tecnologías de las Comunicaciones de la Universidad Carlos III

de Madrid (Azcorra, Bernardos, Gallego y Soto, 2001), el impacto de Internet en la sociedad actual está cambiando todos los ámbitos de nuestra vida afectando a la forma en que trabajamos, nos divertimos, nos relacionamos, aprendemos, etc. Además, la formación también avanza hacia un modelo que se aleja de “la clase magistral” como base de la misma, en la que la figura del formador era el centro del sistema; y se dirige hacia un modelo que fomenta la participación, como medio fundamental del aprendizaje, y donde los formadores actúan como guías u orientadores del conocimiento.

Muchas de las ya tradicionales aulas o espacios de formación están siendo enriquecidas con la incorporación de monitores, CD's y ordenadores de sobremesa. El uso cada vez mas generalizado de Internet ha contribuido a que cada año el número de personas que desean matricularse en cualquiera de las acciones formativas en la red sea cada vez más numeroso. Las redes telemáticas están provocando cambios y transformaciones en los actores y escenarios de las acciones formativas (Valverde y otros, 2003).

Además, como nos comenta García Aretio (2002) en el Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia (BENED-<http://www.uned.es/bened/>), la Teleformación, los Sistemas de Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia, además de suponer una gran alternativa a las propuestas convencionales, se están convirtiendo en un modelo educativo innovador y muy válido que hoy inundan los sistemas educativos formales y el mercado de la formación permanente de todo el mundo. Son, en realidad, formas de enseñar y aprender favorecedoras de la autonomía del que aprende y que han sabido fundamentarse en los más recientes avances procedentes tanto de las Ciencias de la Educación como de la Psicología y de la Tecnología. Su adaptable metodología, unida a las múltiples posibilidades didácticas

que ofrecen las tecnologías, es capaz de superar las barreras espacio-temporales y favorecer un aprendizaje adecuado a los ritmos de cada cual. Todo con la intención de configurar un entorno virtual de aprendizaje en el que cualquier comunidad de personas interesadas pueda no sólo compartir sinérgicamente sus conocimientos a distancia y aprender, sino contribuir a que otros también tengan o encuentren sus oportunidades de aprendizaje. Así se configuran marcos de aprendizaje colaborativo o en cooperación.

Las redes telemáticas pueden (o al menos debieran) ser un factor que ayuden a construir y desarrollar un modelo de formación más flexible, donde prime más la actividad y la construcción del conocimiento por parte del estudiante, siendo los procesos formativos de índole mayoritariamente participativos y colaborativos, existiendo una comunicación fluida y constante entre los diferentes agentes y donde brillen con luz propia las alternativas metodológicas, los recursos didácticos y las técnicas evaluativas.

Aunque hoy día, y cada vez en mayor número de empresas, se va vislumbrando un crecimiento progresivo en su oferta formativa a través de las redes telemáticas, no obstante, aún nos queda todavía mucho camino por recorrer.

2. TELEMÁTICA Y EMPRESA: NUEVOS VALORES PARA LA FORMACIÓN

El nuevo contexto sociocultural y tecnológico que nos propone la sociedad del siglo XXI está provocando, desde el punto de vista de la formación, que las empresas se vean inmersas en una serie de transformaciones como consecuencia de la influencia de diversos cambios internos y externos, respecto a los cuales podemos citar los siguientes: la demanda que se desarrollará para el aprendizaje a lo largo de toda la vida como consecuencia de la aparición y transformación constante de los diferentes sectores laborales; la transformación de una visión del conocimiento centrado en el objeto a una

visión orientado en el proceso; los cambios que se producirán por el paso de la propiedad individual del conocimiento a su propiedad comunitaria como consecuencia de la ruptura de las variables espacio-temporales por la incorporación de las redes de comunicación; la necesidad de dominar nuevas habilidades instrumentales y tecnológicas; la demografía cambiante; la demanda creciente con el aumento progresivo de empleados; la ruptura del ciclo formación-empleo por el de formación-empleo-formación; las demandas más exigentes de los empleados para participar en un ambiente de aprendizaje más favorable; el aumento de los costos de la formación y la disminución de las inversiones de las empresas; la presencia doméstica de las nuevas tecnologías de la información y comunicación que sin llegar a cotas similares a otros países occidentales va teniendo un aumento constate y se va acercando a ellos; la alfabetización informática que van adquiriendo los grupos inferiores de edad y la exigencia del aumento de la calidad del servicio ofrecido (Twigg y Oblinger, 1997; Twigg y Heterick, 1996).

Para Cabero (2000), en los últimos años la formación está sufriendo una serie de cambios producidos tanto por la modificación de su estructura interna como por las nuevas exigencias que se le están reclamando desde la sociedad y la empresa, encontrándonos transformaciones que apuntan una serie de cambios al pasar de una visión del conocimiento centrado en el objeto a una visión orientada en el proceso, desde la propiedad individual del conocimiento a su propiedad comunitaria, desde una visión transmisora del conocimiento a una visión transformadora, entre otras.

Las redes telemáticas pueden aportar mucho a la educación, en general, y a la formación en la empresa, en particular; reduciendo el aislamiento, favoreciendo procesos de transferencia de información y conocimiento y generando espacios transnacionales de cooperación, colaboración, trabajo e investigación. Seguidamente y

en un intento de sintetizar las aportaciones de autores como Adell (1998), Área (2000), Cabero (2003), García Aretio (2002), Harasim y otros (2000), Marquès (1998 y 2000) y Moreno y Santiago (2003); indicaremos, de forma detallada, algunas de las posibilidades más significativas que la telemática puede ofrecernos para la formación en el ámbito empresarial:

- a) **Apertura.** Desde la misma institución puede realizarse una amplia oferta de cursos; no se le exige concentración geográfica a los destinatarios y pueden encontrarse muy dispersos; la multiplicidad de entornos, niveles y estilos de aprendizaje puede mostrarse muy diferenciada; puede darse respuesta a la mayoría de las necesidades actuales de formación; puede convertirse en una oportunidad y oferta repetible sucesivamente.
- b) **Flexibilidad.** Permite seguir la actividad formativa sin los rígidos requisitos de espacio (¿dónde?), asistencia y tiempo (¿cuándo?) y ritmo (¿a qué velocidad?), propios de la formación presencial; combinar familia, trabajo y estudio; permanecer en el entorno familiar y laboral mientras se aprende; compaginar el estudio también con otras alternativas de formación. En coherencia con estas aportaciones, Cabero (2003) apunta que las TICs nos permiten flexibilizar diferentes aspectos de la acción educativa, que van desde combinar el espacio y el tiempo de forma diferente a la usual, hasta poder movilizar diferentes tipos de herramientas para que se establezca la comunicación entre el formador y los empleados.
- c) **Eficacia.** Convierte al empleado ineludiblemente en el centro del proceso de aprendizaje y en sujeto activo de su formación; puede aplicarse con inmediatez lo que se aprende; se facilita la integración de medios y recursos en el proceso de aprendizaje; se propicia la autoevaluación de los aprendizajes; los mejores

especialistas pueden elaborar los materiales de estudio; la formación puede ligarse a la experiencia y al contacto inmediato con la actividad laboral que pretende mejorarse; los resultados referidos a logros de aprendizaje se muestran, al menos, de igual nivel que los adquiridos en entornos presenciales.

- d) **Economía.** Se ahorran gastos de desplazamiento; se puede evitar el abandono del puesto de trabajo; se disminuye el tiempo complementario de permanencia en el trabajo para acceder a la formación; se facilitan la edición y los cambios que se deseen introducir en los materiales; se propicia la economía de escala.
- e) **Formación permanente.** Se da respuesta a la gran demanda de formación existente en la sociedad actual; se muestra como ideal para la formación en servicio, la actualización y el reciclaje; se propicia la adquisición de actitudes, intereses y valores.
- f) **Motivación e iniciativa.** Es inmensa la variedad y riqueza de la información disponible en Internet; permite la navegación libre por sus páginas; se presenta con un atractivo carácter multimedia; la libertad al navegar y la interactividad de las páginas Web mantienen la atención y propicia el desarrollo de la iniciativa.
- g) **Privacidad e individualización.** Se favorece la posibilidad de estudiar en la intimidad; se evita lo que para muchos puede suponer la presión del grupo; se invita a manifestar conocimientos o habilidades que ante el grupo se obviarían; se propicia el trabajo individual ya que cada uno puede buscar y consultar lo que le interese en función de sus experiencias, conocimientos previos e intereses.
- h) **Interactividad.** Hace posible la comunicación total, bidireccional y multidireccional; la relación se convierte en próxima e inmediata; se posibilita la interactividad e interacción tanto síncrona como asíncrona, simétrica y asimétrica.

- i) **Aprendizaje activo.** El autoaprendizaje exige en mayor medida la actividad, el esfuerzo personal, el procesamiento y un alto grado de implicación en el trabajo.
- j) **Aprendizaje colaborativo.** Se puede propiciar el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales; permite el aprender con otros, de otros y para otros a través del intercambio de ideas y tareas más o menos guiadas.
- k) **Macro-información.** Pone a disposición del que aprende la mayor biblioteca jamás imaginada; ninguna biblioteca por sí misma alberga tantos saberes como los depositados en esta “biblioteca virtual”.
- l) **Recuperación inteligente.** Propicia que el empleado pase de mero receptor de información a desarrollar la capacidad de búsqueda, valoración, selección y recuperación inteligente de la información.
- m) **Democratización de la educación.** Supera el acceso limitado a la formación que provocan los problemas laborales, de residencia, familiares, etc.
- n) **Democratización de la información.** Hace realidad la universalidad de la información; todos pueden acceder a cualquier tipo de documento textual, audiovisual, multimedia, etc.
- o) **Diversidad y dinamismo.** La información presentada es diversa, variada y complementaria. Ofrece múltiples maneras de acceder al conocimiento de forma atractiva y dinámica.
- p) **Inmediatez.** Cualquier material puede “colgarse” en la red y estar disponible desde ese momento; la respuesta ante las más variadas cuestiones se ofrece a gran velocidad, al margen de la hora y el lugar.
- q) **Innovación.** Estimula formas diferentes y creativas de aprender.

- r) **Permanencia.** La información no es fugaz como en las clases presenciales, sino que ésta siempre disponible, esperando el momento más adecuado para el acceso de cada persona.
- s) **Multiformatos.** La diversidad de configuraciones que nos permiten los formatos multimedia e hipertextual estimula el interés por aprender, brindando la posibilidad de ofrecer diferentes perspectivas de un mismo concepto, idea, acontecimiento, etc.
- t) **Multidireccionalidad.** Existe gran facilidad para que documentos, opiniones y respuestas tengan simultáneamente diferentes y múltiples destinatarios, seleccionados a golpe de “clic”.
- u) **Teleubicidad.** Todos los participantes en el proceso de formación pueden estar virtualmente presentes en muchos lugares a la vez.
- v) **Interdisciplinarietà.** Todos los ángulos, dimensiones y perspectivas de cualquier cuestión, problema, idea o concepto pueden ser contemplados desde diferentes áreas disciplinares y presentados de manera inmediata a través de los enlaces hipertextuales y buscadores.
- w) **Fluidez de roles y protagonismos de los empleados.** Hoy en día cualquiera, que tenga los recursos adecuados, puede convertirse en proveedor de información para otras personas, de lo cual se desprende tanto una democracia del acceso a la información como la posibilidad de roles nuevos para los usuarios de la red. En los cursos en red con más éxito, los participantes asumen algunos de los roles que tradicionalmente corresponden al formador. La formación en red se basa en un modelo centrado en el empleado que considera a éste como un participante activo que interactúa con el resto del grupo. Se intenta promover la capacidad de éstos para dirigir su propio estudio. Se les anima a

centrarse en problemas (cómo funcionan las cosas y cuáles son las causas que lo explican) y a responder de forma constructiva y activa el trabajo ajeno, lo cual permite ver las ideas desde perspectivas múltiples y contribuir a la producción de conocimiento colectivo.

3. APUNTES FINALES

La tecnología de la comunicación digital, y especialmente Internet, representan, en estos momentos, uno de los retos que tienen ante sí las acciones formativas ya que permiten renovar sustantivamente los procesos formativos en múltiples formas y alterar, en consecuencia, las formas de comunicación, así como los procesos de enseñanza y aprendizaje (Área y otros, 2003).

Coincidiendo que el mismo autor, consideramos que todavía nos encontramos en una fase inicial de las aplicaciones de la telemáticas a la formación en empresa, aunque también es cierto que en estos últimos años se han dado pasos importantes. Muchas empresas europeas, y entre ellas importantes empresas españolas, disponen de recursos y espacios virtuales destinados a la formación y el reciclaje profesional a través de Internet.

Podemos considerar que el avance tan gigantesco de la telemática en las últimas décadas nos puede llevar a un ecosistema más interrelacionado, pero también hacernos más dependientes de los nuevos apoyos tecnológicos que pueden comenzar a funcionar como “*verdaderas prótesis*” (Área y otros, 2003).

Haciendo nuestras las palabras de los profesores Área (2003) y Cabero (2003), entendemos que el reto de futuro está en que las empresas sean capaces de innovar no sólo su tecnología, sino también sus concepciones y prácticas pedagógicas, lo que significa modificar el modelo de formación clásico en su globalidad. Abordar este

proceso significará reformular el papel y práctica pedagógica del formador, planificar y desarrollar modelos de aprendizaje para los empleados radicalmente distintos a los tradicionales, cambiar las formas organizativas del tiempo y el espacio de formación, cambiar las modalidades y estrategias de tutorización, etc.

En definitiva, la redes telemáticas pueden (o al menos debieran) ser un factor que ayuden a construir y desarrollar un modelo de enseñanza más flexible, donde prime más la actividad y la construcción del conocimiento por los propios participantes a través de una gama variada de recursos que a la mera recepción pasiva de conocimiento a través de documentos puramente gráficos. Este es, y será, uno de los grandes retos de la formación en la empresa del siglo XXI.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADELL, J. (1998) Redes y educación, en J. De Pablos y J. Jiménez (eds) **Nuevas tecnologías, comunicación audiovisual y educación**. Barcelona: Cedecs, 177-211.

ÁREA, M. (2000) ¿Qué aporta Internet al cambio pedagógico en la Educación Superior? En R. PÉREZ (coord) **Redes multimedia y diseños virtuales. Actas del III Congreso Internacional de Comunicación, Tecnología y Educación**. Oviedo: Universidad de Oviedo, Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad de Oviedo, 128-135.

ÁREA, M. (2003) Creación y uso de webs para la docencia universitaria. Guía didáctica, en M. ÁREA y J.J. CASTRO (coords) **Actas de la I Jornadas Canarias sobre las tecnologías de la información y la comunicación en la docencia universitaria**. Edullab: Universidad de La laguna, Las Palmas de Gran Canarias, 127-152.

ÁREA, M y otros (2003) Diseño y experimentación pedagógica de materiales didácticos distribuidos a través de la www. La web docente de la asignatura de tecnología educativa, en M. ÁREA y J.J. CASTRO (coords) **Actas de la I Jornadas Canarias sobre las tecnologías de la información y la comunicación en la docencia universitaria**. Edullab: Univ. de La laguna, Las Palmas de Gran Canarias, 283-298.

AZCORRA, A.; BERNARDOS, C.J.; GALLEGO, O. y SOTO, I. (2001) **Informe sobre el estado de la teleeducación en España. Universidad Carlos III. Asociación de Usuarios de Internet**. Publicación electrónica:

http://www.aui.es/biblio/libros/mi_2001/ponencia16.zip

BARROSO, J y CABERO, J. (2002) La red como instrumento de formación. Bases para el diseño de materiales didácticos, en J. RODRÍGUEZ; P. ROMÁN y J. BARROSO (coords.) **Las Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación: Nuevos retos para la formación**. Sevilla: Ed. FETE-UGT y Grupo Investigación Didáctica (G.I.D.) de la Universidad de Sevilla. Publicación electrónica:

<http://tecnologiaedu.us.es/nuevosretos/ponencias/juliobarroso/juliobarroso.htm>

CABERO, J. (2000) La formación virtual: principios, bases y preocupaciones, en R. PÉREZ (coords.): **Redes, multimedia y diseños virtuales**. Actas del III Congreso Internacional de Comunicación, Tecnología y Educación. Oviedo: Departamento de Ciencias de la Educación de la Universidad de Oviedo, 83-102.

CABERO, J. (2003) La galaxia digital y la educación: los nuevos entornos de aprendizaje, en AGUADED, J.I. **Luces en el laberinto audiovisual**, Huelva: Grupo Comunicar, 102-121.

GARCÍA ARETIO, L. (2002) El Máster EAAD, en **Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia (BENED)**. Publicación electrónica:

<http://www.uned.es/bened/p7-7-2002.html>

HARASIM, L. y otros (2000) **Redes de aprendizaje. Guía para la enseñanza y el aprendizaje en red.** Barcelona: Gedisa.

MARQUÈS, P (1998) **Usos educativos de Internet. ¿hacia un nuevo paradigma de la enseñanza?** Publicación electrónica: <http://dewey.uab.es/pmarques/usuariosred2.htm>

MARQUÈS, P. (2000) **Las TIC y sus aportaciones a la sociedad.** Publicación electrónica: <http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>

MORENO, F y SANTIAGO, R. (2003) **Formación online. Guía para profesores universitarios.** La Rioja: Universidad de La Rioja.

TASCÓN, C (2003) Entornos Virtuales de Formación: Nuevos roles y competencias en la enseñanza universitaria, en M. ÁREA y J.J. CASTRO (coords.) **Actas de la I Jornadas Canarias sobre las tecnologías de la información y la comunicación en la docencia universitaria.** Edullab: Universidad de La laguna, Las Palmas de Gran Canarias, 48-56.

TWIGG, C. y HETERICK, R. (1996) **The NLII vision: implications for systems and states.** Publicación electrónica:

<http://www.educause.edu/nlii/keydocs/publicpolicy.html>

TWIGG, C. y OBLINGER, D. (1997) **The virtual University.** Publicación electrónica:

<http://www.educause.edu/nlii/VU.html>

VALVERDE, J. y otros (2003) **Evolución de la oferta formativa on-line en las universidades públicas españolas (2001-2004) y elaboración de protocolo de buenas prácticas sobre las competencias del tutor universitario on-line.** Universidad de Extremadura: Ref EA2003-0065. Publicación electrónica:

<http://www.univ.mecd.es/univ/jsp/plantilla.jsp?id=2140>