



**Universidad Pedagógica Experimental Libertador
Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
Instituto Pedagógico "Rafael Alberto Escobar Lara"
Subdirección de Investigación y Postgrado**

ANÁLISIS DE LA TELEFORMACIÓN EN EL MUNDO EDUCATIVO Y EMPRESARIAL COMO UN CONTINUO. PROPUESTA DE EVALUACIÓN.

Autora: Pilar Jiménez
pjjima@hotmail.com
Universidad de Córdoba
Córdoba - España

PP. 47-72





ANÁLISIS DE LA TELEFORMACIÓN EN EL MUNDO EDUCATIVO Y EMPRESARIAL COMO UN CONTINUO. PROPUESTA DE EVALUACIÓN

Pilar Jiménez

pijima@hotmail.com

Universidad de Córdoba

Córdoba – España

Recibido: 01/04/2013

Aceptado: 16/07/2013

RESUMEN

La sociedad cambiante y actual requiere reajustes y adaptaciones por parte de los ciudadanos alcanzables solo mediante una formación continua, que para que sea factible debe ofrecerse de la manera más flexible y abierta, posibilitando así su máximo aprovechamiento y accesibilidad. Una de las opciones que ofrece dichas bondades es la teleformación. Pero ¿dónde está la línea divisoria entre educación y formación? Analizamos, como variable orientativa, la satisfacción de los participantes integrados en empresas privadas cuya formación es subvencionada por el Estado español. Presentamos un diseño de investigación como propuesta de evaluación de la calidad y ofrecemos los resultados obtenidos tras la aplicación de un cuestionario de diseño propio, así como otro cuestionario oficial como análisis comparativo. Podemos generalizar que la satisfacción demostrada en las diferentes dimensiones es alta aun advirtiendo ciertas carencias de diseño en el segundo instrumento, así como de gestión.

Palabras clave: Educación, Formación, Teleformación, Empresa, Continua, Satisfacción.

ANALYSIS TO THE TELEFORMATION IN THE WORLD AND BUSINESS EDUCATION AS A CONTINUOUS. PROPOSAL EVALUATION

ABSTRACT

The current changing society, with its continued progress in all its dimensions developable, requires adjustments and adaptations to it by citizens members, parallel updates, at the same rate, attainable only by a constant and ongoing



training, that it is feasible to offer the most flexible and open thus enabling maximum use and accessibility. One option that offers these benefits is the e-learning. But, where is the dividing line between education and training? We analyze how variable indicative, the satisfaction of integrated private workers whose education is subsidized by the Spanish State and is offered free. We present a research design and proposal for evaluating satisfaction and offer the results obtained after receiving completed questionnaires from participants about their courses both the self-designed questionnaire and the Official questionnaire to carry out a comparative analysis. We can generalize that satisfaction demonstrated in different dimensions is high although we would also point out certain deficiencies in the design and the management.

Key words: Education, Training, E-learning, Company, Continuous, Satisfaccion.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual del conocimiento, establecer diferencias entre la formación recibida en el periodo escolar y la recibida en el periodo laboral está dejando de tener sentido, porque se empieza cada vez más a defender una formación continua, que inicia pero no termina, ya que tiene fecha de caducidad y porque se queda obsoleta casi desde que el individuo recibe esos nuevos conocimientos.

Poco a poco nos vamos dando cuenta que la división clásica entre el mundo del estudio y el mundo del trabajo está dejando de tener sentido. La idea de que existe un tiempo para la formación (básica, inicial) en la que adquirimos el bagaje de conocimientos que vamos a necesitar para toda nuestra vida profesional no se mantiene hoy en día. La formación inicial es una formación básica que nos permite empezar a desenvolvemos en el mercado laboral. Pero el mercado laboral es todo menos estable (Marcelo, Puente, Ballesteros y Palazón, 2002, p.15).

Se diferencia entre formación formal y no formal como ámbitos distantes y separados, y a través de este trabajo, trataremos de equipararlas. Se utilizan términos diferentes para la formación dirigida a escolares que a trabajadores. Sin embargo, se espera de ellos algo similar y puesto que valoran lo mismo cuando se trata de enfrentarse a formación *e-learning*, donde las diferencias que se van a dar no



van a ser solo las relativas al contexto o situación de estudio (laboral o escolar), sino también diferencias en cuanto a si se trata de adultos o de niños. El potencial de la teleformación o formación *e-learning* hará posible esta continuidad de formarse o, al menos, la facilitará al flexibilizar tiempos, esfuerzos, espacios, etc.

Además, los avances que ya se están produciendo mediante esta vía y la cada vez mayor aceptación de los diferentes estamentos formativos van incorporando las visiones pedagógicas tradicionales a estos novedosos sistemas, combinándolas con las innovaciones metodológicas que los modernos sistemas permiten.

A este respecto, Blázquez y Alonso (2006) consideran que en cualquier caso es responsabilidad de todos ir elaborando alternativas pedagógicas innovadoras que respondan a las exigencias sociales de una sociedad democrática en un contexto dominado por las tecnologías, aunque sin dejarse impresionar por la novedad, pues de nada sirve envolver cosas en las nuevas tecnologías si no se emplean para avanzar en el conocimiento.

Desarrollaremos todas estas ideas a lo largo de este artículo, convencidos junto con Marcelo (2010), que una de las características de la sociedad en la que vivimos es el hecho de que el conocimiento es uno de los principales valores de sus ciudadanos, los cuales están directamente relacionados con el nivel de formación y con la capacidad de innovar y de emprender los que posean.

MARCO TEÓRICO O REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Educación Versus Formación

Comenzamos discerniendo entre ambos términos o ambientes, con el fin de partir de un conocimiento conceptual básico. Para ello, recogemos las definiciones de ambos conceptos a partir de dos normativas españolas de referencia que las respaldan:

Educación: "La educación es el medio más adecuado para construir su personalidad, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad, integrando la





dimensión cognoscitiva, la afectiva y la axiológica. Para la sociedad, la educación es el medio de transmitir y, al mismo tiempo, de renovar la cultura y el acervo de conocimientos y valores que la sustentan, de extraer las máximas posibilidades de sus fuentes de riqueza, de fomentar la convivencia democrática y el respeto a las diferencias individuales, de promover la solidaridad y evitar la discriminación, con el objetivo fundamental de lograr la necesaria cohesión social. Además, la educación es el medio más adecuado para garantizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, responsable, libre y crítica, que resulta indispensable para la constitución de sociedades avanzadas, dinámicas y justas.

Por ese motivo, una buena educación es la mayor riqueza y el principal recurso de un país y de sus ciudadanos (Preámbulo de la LOE, 2006). “La formación Profesional constituye un objetivo estratégico para reforzar la productividad y competitividad de las empresas en el nuevo escenario global, y para potenciar la empleabilidad de los trabajadores en un mundo en constante cambio” (R.D. 395/2008, p.15582).

En ambos casos, podemos decir que se trata de una situación mercantil donde se vende o se ofrece un servicio, ya sea educarse o formarse, por lo que del otro lado siempre tendremos un cliente que es un término genérico que se refiere a cualquiera que reciba un servicio o producto de cualquier otra persona o grupo de personas (Hayes, 1995).

La Modalidad Teleformativa u *On-Line*

La Teleformación es una de las modalidades formativas que cada vez más se está tendiendo a utilizar en ambos estamentos tratados en este trabajo, como un recurso flexible para acceder a nuevos aprendizajes y conocimientos.

Al respecto, Monforte y Martínez (2003) sostienen que la primera clave para el avance de la teleformación es enfocarla hacia modelos que se desarrollen orientados a la flexibilidad en la gestión de los tiempos para formarse, la flexibilidad en el acceso desde distintas ubicaciones y la flexibilidad para acceder al nivel de conocimientos del que cada uno parte.



Entendemos por teleformación la ya clásica denominación que Fundesco facilitó del término en 1998:

El sistema de impartición de formación a distancia, apoyado en las TIC (tecnologías, redes de telecomunicación, videoconferencias, Tv digital, materiales multimedia), que combina distintos elementos pedagógicos: instrucción clásica (presencial o autoestudio), las prácticas, los contactos en tiempo real (presenciales, videoconferencias o chatas) y contacto diferidos (tutores, foros de debate, correo electrónico). (1998, p.56).

Los términos anglosajones homólogos a la Teleformación serían *e-learning* o formación *on-line*. Castaño, Maíz, Garay, Llorente, y Bustillo (2010) hacen una revisión de la literatura relacionada, en la que encuentran cierta tendencia a utilizar *teleformación* para referirse al uso de las tecnologías *web* en el mundo productivo. De manera análoga, los términos teleeducación (*Web-based Education*) y (*Web-based instruction*) serían más utilizados en el mundo de la formación universitaria. En la actualidad, es más frecuente encontrarse expresiones como *e-learning* y *aprendizaje digital*.

No existe normativa Española, dentro del ámbito empresarial, que obligue a que se utilice esta modalidad como un recurso formativo a implementar cuando se ofrecen cursos a los trabajadores de la organización, sino que es una opción y no imposición, ni siquiera la utilización de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación).

Pero no ocurre igual en el mundo educativo, en el que la normativa de referencia a nivel autonómico Andaluza, en materia de Educación (sirva como ejemplo), hace mención expresa del deber que tiene el profesor de manejar dichas tecnologías y el derecho del alumno a utilizarlas en el aula de manera habitual (Decreto 328/2010, pp. 37-38):

1. *Será un derecho del alumno* el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en la práctica educativa y al uso seguro de Internet en los centros docentes.
2. *Será un deber del profesor* el conocimiento y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta habitual de trabajo en el aula.



Se expresó, en párrafos anteriores que los discentes de las escuelas son niños, y los discentes de las empresas son adultos, y como es obvio, la forma de dirigirse a ellos a la hora de enseñarles, se trate de la modalidad que se trate, también variará y se adaptará. En este sentido, Marcelo (2010) nos señala cuáles son los factores que caracterizan el aprendizaje adulto:

Podemos identificar algunos factores que caracterizan el aprendizaje adulto, como son: que los adultos se comprometen a aprender cuando las metas y objetivos se consideran realistas e importantes, y se perciben con utilidad inmediata; que el aprendizaje de los adultos tiene siempre una implicación personal que deriva en desarrollo, autoconcepto, preocupación, juicios, auto-eficacia; que los adultos desean tener autonomía y ser el origen de su propio aprendizaje, es decir, quieren implicarse en la selección de objetivos, contenidos, actividades y evaluación; que los adultos se resisten a aprender en situaciones que ponen en cuestión su competencia o se ven impuestas; que la motivación de los adultos para aprender es interna; lo que se puede hacer es animar a crear las condiciones que promuevan lo que ya existe en los adultos; que el aprendizaje adulto se fomenta mediante conductas y actividades de formación en los que se demuestre respeto, confianza y preocupación por el que aprende" (p.11).

Por otro lado, Marqué (2001), indica que las estrategias didácticas proporcionadas a los estudiantes escolares, contentivas además de la información y orientación para realizar sus aprendizajes deben ser motivadoras, para ello recomienda algunos principios, a saber:

1. Considerar las características de los estudiantes: estilos cognitivos y de aprendizaje.
2. Considerar las motivaciones e intereses de los estudiantes.
3. Procurar amenidad del aula.
4. Organizar en el aula: el espacio, los materiales didácticos, el tiempo. Proporcionar la información necesaria cuando sea preciso: *web*, asesores.
5. Utilizar metodologías activas en las que se aprenda haciendo.
6. Considerar un adecuado tratamiento de los errores que sea punto de partida de nuevos aprendizajes.
7. Prever que los estudiantes puedan controlar sus aprendizajes.



8. Considerar actividades de aprendizaje colaborativo, pero tener presente que el aprendizaje es individual.
9. Realizar una evaluación final de los aprendizajes.

Existen también similitudes entre ambos, como por ejemplo que sean niños o adultos, ambos aprenden en contextos en los que deben implicarse de forma activa en la tarea a realizar, estableciendo metas de conocimiento o deliberando estrategias, motivación y procesamiento cognitivo (Marcelo, 2010).

La finalidad siempre será posibilitar a los estudiantes, sea cual sea su edad y objetivo formativo, dar el salto de la *Sociedad de la Información* a la *Sociedad del Conocimiento* (Castaño et. al., 2010).

Formación y Educación en el Ámbito Teleformativo

La formación es una necesidad tanto de las empresas como de las escuelas, y de las propias personas en general, pues a todos debe preocuparnos este proceso continuo. De hecho, todos los cambios sociales están teniendo su impacto en la formación de las personas, ya que existe una absoluta necesidad de actualizar continuamente los conocimientos y eso se traduce en la explosión de la formación continuada (Torres, 2002).

Sobre la idea de una instrucción siempre incompleta, y de la necesidad continua de reciclarnos en nuestros saberes, es célebre la frase del filósofo griego Sócrates, quién en un alarde de modestia expresó: “Solo sé que no sé nada y, al saber que no sé nada, algo sé; porque sé que no sé nada” (Navas, 2011), dejando clara constancia de lo que en este artículo venimos defendiendo.

La relación entre la educación básica y la formación complementaria a lo largo de nuestra vida profesional comienza su vínculo desde el momento en que una es dependiente de la otra, siendo la básica la prioritaria. Marcelo (2001) ratifica esta afirmación cuando asevera que se percibe ya la necesidad de contar con una ciudadanía con una formación de base lo suficientemente fundamentada como





para que pueda darse esa flexibilidad y adaptación a las que nos hemos referido. Y se cree que esta formación de base es la que debe proporcionar el sistema educativo obligatorio.

El mismo autor continúa recalcando la idea cuando detalla que la formación se nos aparece como el dispositivo que empleamos para adaptar la formación de base que hemos adquirido (educación secundaria, universitaria, profesional, etc.) a nuestras necesidades o a las de la empresa en la que trabajemos (Op. cit.).

La formación en la empresa va siendo una idea cada vez más consolidada en el mundo organizacional, considerada como una herramienta de desarrollo y afianzamiento de los Recursos Humanos disponibles, para quienes hay que ir formando, actualizando y reciclando en función de las necesidades que van surgiendo, ya sea por motivos tecnológicos, económicos, etc.

Es por ello que muchas empresas que vieron pasar la oportunidad, han introducido ya las nuevas tecnologías a su cotidianeidad. Ander (2010) recientemente afirmaba al respecto que las organizaciones han invertido en costosos equipos que deben ser empleados de manera eficiente para que resulten rentables. Así que la eficiente utilización de los mismos es la clave de la rentabilidad y para ello ha sido fundamental el apoyo de las TIC. No obstante, no todas las empresas han sabido introducirlas y aprovecharlas, ya que no resulta tarea fácil.

La Formación Profesional Para el Empleo (FPE)

El gobierno español creyó firmemente en la formación, cuando la *Formación Profesional* consolidó su protagonismo en 1998, pasando a formar parte del sistema Nacional de Formación Profesional, junto con la Formación Reglada y la Ocupacional, hasta llegar a nuestros días, en los que hablamos de *La Formación Profesional para el Empleo*, como subsistema de formación profesional ofrecido por el Estado Español mediante subvenciones para las empresas y dirigido prioritariamente a trabajadores en activo (R.D. 395/2007), cuya denominación se acuñó en 2007, pues anteriormente y desde 2003 se denominaba *Formación Continua* (R.D. 1046/2003).





Por tanto, se trata de una formación gratuita para el trabajador, puesto que dicha formación es subsidiada tanto para el empleado como para la empresa mediante los fondos disponibles destinados a tal fin por la Ley de Presupuestos Generales del Estado Español.

Si se ofrece gratuita, podemos sospechar que empieza a constatarse su necesidad básica, como también lo es la formación de base o primaria, que igualmente se ofrece gratuita al *consumidor-cliente-alumno* por la importancia de su objetivo, y porque así lo dicta la propia Constitución Española (1812, art. 27, 4º punto): "La enseñanza básica es obligatoria y gratuita". Y por la relevancia relatada se desprende que debe ofrecerse la misma con la flexibilidad suficiente para que se pueda brindar a todos los posibles consumidores, a quienes les resulta imprescindible en sus funciones laborales.

Gallego (2003) defiende, el hacer la diferenciación entre educativa o formativa; que la enseñanza a distancia es mucho más flexible y adaptable a las necesidades y problemas personales, puesto que uno de los elementos claves en la educación a distancia consiste en adaptar los estilos de enseñanza, tomando en consideración las necesidades y expectativas de una audiencia múltiple y diversa.

En el contexto educativo, el mismo Ortega Carrillo (2003) propone que la proliferación de experiencias de creación artesanal de entornos de aprendizaje virtual en centros educativos abre una puerta a la renovación de la ilusión del profesorado por crear sus propios materiales didácticos y diseñar metodologías adaptativas a los contextos y a la diversidad de intereses y necesidades de los alumnos.

Asimismo, para García Aretio (2002) el mundo de la educación no puede ignorar la realidad tecnológica de hoy, ni como objeto de estudio ni, mucho menos, como instrumento del que valerse para formar a los ciudadanos que ya se organizan en esta sociedad a través de entornos virtuales.

De manera que, ya sea escolar o laboral, y debido a los adelantos tecnológicos que se suceden hoy en día y que no podemos ignorar si queremos sobrevivir en la sociedad competitiva en la que estamos inmersos, se hace necesario una





formación continua, pero a la vez, los horarios a los que estamos sometidos, ligado a las obligaciones familiares y al tiempo de descanso y ocio que se reclama, hace en muchos casos imposible acceder a ella. Por ello y desde nuestro punto de vista, la flexibilidad que proporciona educarse a distancia, donde el horario lo establece la misma persona, según sus intereses, permite mayor accesibilidad al escolar o al trabajador para instruirse con más comodidad. El factor tiempo resulta de vital importancia, especialmente en la empresa como un referente económico, por lo que cobra relevancia a la hora de optar o no por dicha modalidad.

Cascio, en el año 1995, ya vislumbraba que el trabajo del futuro requeriría todavía más del aprendizaje constante, del uso de conocimientos complejos a nivel intelectual y de la disponibilidad para trabajar fuera de las franjas horarias tradicionales (citado en Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001).

En resumen, por su flexibilidad en los factores tiempo y lugar y sus posibilidades con los diferentes modelos de aprendizaje individual, es la educación a distancia, y en consecuencia la teleformación, la modalidad formativa que suele ser más compatible si se compara con los cursos impartidos en aulas físicas que, por el contrario, tienen unas necesidades y horarios propios de la organización en la que están incluidas y con unas finalidades que van más allá de las meramente educativas o formativas.

La Educación Tradicional Frente a la Tecnológica.

La primera premisa que se repite en toda la bibliografía que hace mención a la educación tradicional frente a la tecnológica es precisamente no intentar transformar una en otra automáticamente, pues, siguiendo las recomendaciones de Blázquez y Alonso (2006), el correcto desarrollo de un sistema de teleenseñanza requiere la ordenación de los elementos que van más allá de los exclusivamente tecnológicos.

La razón podemos leerla en Castaño y otros (2010), quienes señalan que no debemos olvidarnos que frente a la formación tradicional (entendiendo por ella la presencial), los nuevos entornos telemáticos y virtuales de formación resultan más complejos al estar formados por un entramado de personas (profesores, alumnos y técnicos).





Lo que hemos tratado de justificar es que no se trata de diferenciar entre un nivel u otro, entre escuela o empresa, adulto o niño, cuando se trata de teleformación, sino de hacer un buen uso y aprovechar las bondades que esta modalidad ofrece para implementar las nuevas pedagogías defendidas por las nuevas corrientes y dirigidas a cualquier modalidad.

En la literatura repasada se tiende hacia lo mismo, hacia la enseñanza significativa, hacia el constructivismo, la individualización y diversas referencias bibliográficas nos lo corroboran:

Las posibilidades interactivas está permitiendo realmente que el control del acto didáctico, situado tradicionalmente en el profesor, se desplace hacia el alumno, que decide tanto el momento como la forma de uso, lo cual nos permite introducir innovaciones, como potenciar el trabajo individualizado como el cooperativo. (Blázquez y Alonso, 2006, p.220).

"La teleformación permite configurar diferentes escenarios formativos, que, combinados, pueden proporcionar un aprendizaje más significativo" (Torres, 2002, p.5).

Partimos de la teoría social constructivista de Vygotsky. La construcción social del aprendizaje toma un papel relevante con la Teleformación. El formador debe implicarse en procesos de trabajo colaborativos que le ayuden a construir su propio discurso pedagógico a raíz de los que realiza en su quehacer diario (Torres, 2002, p. 5).

Estos posibles movimientos en la manera de entender el aprendizaje van en la línea de desplazar la responsabilidad del aprendizaje a los propios estudiantes, y pasan necesariamente por convertirlos en sujetos activos de la construcción y gestión de su propio conocimiento. Más que un enfoque "centrado en el alumno", tiene la capacidad de poner el control mismo del aprendizaje en manos del propio estudiante (Castaño y Palazio, 2006, p. 8).

Blázquez y Alonso (2006) están convencidos que con la ayuda de las tecnologías, no sólo es posible derruir bastiones tradicionales de la enseñanza directiva, sino también construir con su apoyo modelos de aprendizaje activos, participativos, plurales en las fuentes de acceso al conocimiento, democráticos en los modelos de evaluación negociado, pues aunque la tecnología por sí sola no mejore la enseñanza, sí que





es capaz de mejorarla actuando como generadora de innovación y estimuladora del cambio pedagógico.

No obstante, y referente a ese cambio pedagógico, Torres (2002) advierte que los cambios no son tan radicales como pensamos, ya que el aprendizaje activo, colaborativo y las posibilidades de individualización que tanto se defienden como características propias del aprendizaje a través de Internet, figuran en la bases de la pedagogía contemporánea.

Enfocados en la empresa, y haciendo mención expresa al empleado, consideramos con Castaño y Palazio (2006) que el enfoque del aprendizaje en este contexto está cambiando gradualmente, puesto ya no se trata de proporcionar habilidades y competencias predefinidas, sino de capacitar dinámicamente a los trabajadores de conocimiento para que sean más productivos.

Si enseñamos al alumno-participante a *aprender a aprender*, si lo motivamos, le generamos nuevas inquietudes, si ofrecemos la flexibilidad deseada, si negociamos su aprendizaje, etc, entonces estaremos facilitando y propiciando que se forme siempre y continuamente.

Por su parte John Thompson (2005) nos trae a colación, que ya no es necesario tomar tres años para completar un curso, pues cada quien puede trabajar a su propio ritmo, organizarse en torno a sus compromisos y de acuerdo a su tiempo libre.

Aprendizaje a lo Largo de la Vida

La formación subvencionada anteriormente descrita, decíamos, se llamó hasta el año 2007 *Formación Continua*, término que definía mejor la intención de la misma frente la denominación actual, porque en eso consiste, en un continuo formativo que no acabará nunca mientras el mundo avance en todas sus facetas tecnológicas, sociales, científicas, económicas. Es tan sencillo como que necesitamos actualizarnos *continuamente*.

Tynjälä, en el año 2008, anunciaba que el rápido cambio de la sociedad y la vida laboral que ha ocurrido en las últimas décadas, el rápido desarrollo de



las tecnologías de la información y comunicación, la creciente producción de la economía del conocimiento, la creciente internalización y globalización, así como los cambios en las estructuras ocupacionales y en el contenido y organización del trabajo, han generado que, no sólo las instituciones educativas sino también las organizaciones del trabajo, desarrollen nuevas formas de asegurar los niveles de competencia de los trabajadores (Como se cita en Marcelo, 2010). Qué duda cabe que se hace necesario que garanticemos nuestra formación tanto por la vía formal como por la informal, entendiendo por formal la escuela y por informal la empresa (en nuestro caso).

Livingstone (2001) nos explica las diferencias entre ambas, formal e informal:

Educación, que se deriva del verbo latino (*educere*) significa "llevar adelante", comprende tres formas de aprendizaje que se caracterizan por la presencia de un maestro, alguien que presume tener un mayor conocimiento, y un alumno o alumnos que presuntamente tienen menor conocimiento, a la espera de ser instruidos o dirigidos por dicho profesor. Cuando un profesor tiene la autoridad para determinar que las personas designadas para el conocimiento requieren aprender, cumpliendo con el currículo y tomando los conocimientos de un sistema preestablecido, la forma de aprendizaje es la educación formal, ya sea mediante la escuela graduada y bajo el sistema burocrático (...). Cuando los alumnos optan por adquirir más conocimientos o habilidades mediante el estudio voluntario con un maestro que les asiste en sus intereses mediante el uso de un programa organizado, como es el caso de muchos cursos de educación de adultos y talleres, la forma de aprendizaje es la no formal, como la educación superior. Cuando los profesores o tutores asumen la responsabilidad de instruir a los demás sin hacer referencia constante a un sistema organizado de forma intencionada (conocimientos en situaciones de aprendizaje más incidentales y espontáneas), así como guiarlos en la adquisición de habilidades de trabajo o en actividades de desarrollo comunitario, la forma de aprendizaje es la educación no formal o capacitación informal (p.2).

Diferenciar entre ambas, y sobretodo reconocer la importancia que cada una de ellas tiene y el papel que cumple no es fácil ni es cumplido por todos, más aun cuando se trata de teleformación. Castaño y otros (2010) creen que la mayoría de la gente concibe el *e-learning* solo como un curso formal, y no como una herramienta y una actitud hacia la formación permanente y para la gestión del propio conocimiento.



A nuestro juicio, vamos a considerar ambos tipos de formación complementarias, porque quizá es la formación informal la que tiene que suplir las carencias de la formación formal, pues existen críticas a la educación formal y de base que hacen que esté en tela de juicio en España tras informes que no la sitúan en las mejores de las posiciones a nivel europeo, dícese del informe PISA, OCDE, etc. Aunión y Jiménez en el año 2010, nos mostraban en el informe PISA cómo España iba a la cola en educación y cómo nos aventajaban la gran mayoría de los países desarrollados, incluidos la mayoría de los de la Eurozona.

Es en el campo de la educación no formal y en el mundo privado-empresarial donde está tomando mayor fuerza la teleformación, ya que como consecuencia de la expansión y desarrollo de la enseñanza y aprendizaje a través de Internet, la tendencia actual y futura en la formación que se oferte a los trabajadores para su actualización o reciclaje, vendrá por esta nueva vía de la educación a distancia (Torres, 2002).

Y este es el objetivo, la constancia y la continuidad formativa que conducirá hacia una verdadera cultura del aprendizaje a lo largo de la vida donde converjan la efectividad del aprendizaje, la productividad profesional y, también, el propio desarrollo personal (Castaño et al., 2010).

La Satisfacción Orientada a la Formación.

Orientarse hacia la satisfacción es tender hacia un estado de bienestar que deseamos todas las personas, pues todos tendemos a sustituir una situación de menor satisfacción por otra que nos proporcione mayor satisfacción, por ejemplo, cuando no estamos conformes con los beneficios que nos suministra un producto o servicio y nos ocupamos de buscar y comprar otro que lo reemplace (Braidot, 2012).

Las empresas son sensibles a la importancia que tiene el cliente y su satisfacción con respecto al producto o servicio que se le ofrece. Así, podemos compartir con Martínez-Tur y otros (2001) la afirmación que asegura que el estudio de interfaz entre empresa y cliente es un fenómeno que va adquiriendo popularidad, sobretodo en organizaciones de servicios.





La importancia de estudiar esta variable *satisfacción* para este campo de la formación, nos la aporta Palmero, Fernández-Abascal y Chóliz (2002) cuando afirman que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo. Se deberán tener en cuenta no sólo las características de personalidad, sino los intereses que promueven al alumno a realizar el curso y las expectativas que suscitan en él la formación que desea recibir.

En definitiva, hay una irrefrenable tendencia a evolucionar y a hacer las cosas cada vez mejor, lo que en definitiva llamamos *trabajo bien hecho*. Froman (2003) expresa que solo se alcanzará la satisfacción permanente del cliente si se mejora constantemente la empresa. Se trata definitivamente de practicar la mejora continua mediante una *Formación Continua*.

METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTOS

Con lo redactado hasta ahora, hemos pretendido justificar la importancia del estudio del grado de satisfacción de alumnos que realizan cursos de teleformación virtual mediante el Sistema de Formación Profesional para el Empleo, así como detectar si dicha satisfacción se obtiene con una adecuada combinación de metodologías y estrategias organizativas propias de los cursos de teleformación virtual para poder obtener los mejores resultados de aprovechamiento, rendimiento y éxito.

Esta es precisamente la motivación y objetivo general planteados en nuestra investigación que a continuación esbozamos, en la que evaluaremos la satisfacción del alumnado que realiza cursos desde el Subsistema de FPE mediante la modalidad teleformativa, a través de los planes de la Asociación de Empresas del Comercio e Industria del Metal de Madrid (AECIM).

Proponemos la triangulación como estrategia de complementariedad que busca enriquecer el análisis final, combinando estratégicamente las metodologías cuantitativas y cualitativas. A nuestro juicio, dicha triangulación evita la confrontación entre estas posturas irreconciliables y, al mismo tiempo, acepta en pie de igualdad sus bases teóricas y ofrece una extraordinaria riqueza de posibilidades para el análisis de figuras, textos de propaganda y programas.





La complejidad y heterogeneidad de nuestro objeto de estudio nos aconseja utilizar una metodología mixta en cuanto al empleo de técnicas de recolección de datos tanto *cuantitativas*, con el objeto de describir con la ayuda de cálculos estadísticos y explicar los hechos sociales desde sus manifestaciones externas, y *cualitativas*, al pretender analizar e interpretar los hechos sociales desde la lógica de su interioridad.

Esta metodología mixta se enmarca en un modelo de estudio de casos dentro del cual, aplicaremos las estrategias de evaluación de programas, utilizando como instrumentos de recogida de información el cuestionario y la entrevista a informantes claves. Los actores del programa (alumnado, tutores y gestores) serán los que aportaran indicadores de satisfacción comparada, constituyendo el esquema triangulador que permitirá constatar coincidencias y discrepancias entre actores, en cuanto a la bondad del programa formativo objeto de análisis.

En nuestra investigación utilizaremos dos cuestionarios, el oficial o institucional y otro de elaboración propia que nos servirá para proceder a la comparativa con los datos recogidos a través de ambos instrumentos. El *cuestionario oficial* tiene carácter obligatorio como instrumento de medida de calidad de los cursos realizados, debiendo ser cumplimentados por los participantes de los cursos financiados mediante el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo, para ser analizados por la gestora del curso y facilitar los datos obtenidos a la administración competente (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo), para su posterior e interna valoración. Así se señala en el R.D. 395/2007, art. 37, apart. 4:

Sin perjuicio de las evaluaciones externas que se realicen por entidades independientes con posterioridad a la realización de la formación, las entidades responsables de ejecutar los planes de formación profesional para el empleo deberán realizar, durante su ejecución, una evaluación y control de la calidad de la formación que ejecuten (...) (p. 15596).

La prueba de Alfa de Cronbach practicada al mismo, para un total de 46 ítems fue de una alta fiabilidad del 0,9393, estando compuesto por cinco dimensiones. De esos ítems:

- 8 determinan datos identificativos del curso.
- 7 son de ámbito sociodemográfico.





- 31 evalúan la satisfacción y calidad, divididas a su vez en 11 bloques.
 1. Bloque 1: Organización del curso.
 2. Bloque 2: Contenidos y metodología.
 3. Bloque 3: Duración y horario.
 4. Bloque 4: Formadores/tutores.
 5. Bloque 5: Medios Didácticos.
 6. Bloque 6: Equipamiento y medios técnicos.
 7. Bloque 7: Espacios instalaciones y mobiliario.
 8. Bloque 8: Sólo cuando el curso sea en modalidad a distancia, teleformación o mixta.
 9. Bloque 9: Valoración general del curso.
 10. Bloque 10: Grado de satisfacción general con el curso.
 11. Bloque 11: Si desea realizar cualquier sugerencia y observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación (Ítem abierto).

En cuanto al *Cuestionario de elaboración propia*, contamos para su diseño con la participación de 16 jueces externos que ejecutaron su validación y se recogieron 106 protocolos válidos. El coeficiente de Kronbach hallado en este caso, arroja de nuevo una alta fiabilidad del 0,906.

Está formado por 68 ítems agrupados en las siguientes dimensiones:

- 10 son de ámbito sociodemográfico.
- 1 determina el curso.
- 57 evalúan la satisfacción, divididas a su vez en 7 bloques:
 1. Bloque 1: Información relacionada con la tutoría.
 2. Bloque 2: Información relacionada con el estudio.
 3. Bloque 3: Información relacionada con la plataforma.
 4. Bloque 4: Información relacionada con los contenidos.
 5. Bloque 5: Información relacionada con la evaluación.
 6. Bloque 6: Información relacionada con la Fundación Tripartita.
 7. Bloque 7: Información relacionada con la experiencia.





En referencia a la muestra utilizada, señalaremos que como contexto administrativo nos hemos apoyado en AECIM, como contexto didáctico en la plataforma de formación utilizada por Fundación CONFEMETAL (en calidad de gestora de formación) llamada *Ziganetworks* y como población destinataria el alumnado que realiza cursos de teleformación mediante convenios de Formación del subsistema de Formación Profesional para el Empleo del sector metal, de las empresas asociadas.

Se realizó una selección de dos cursos: Idioma Inglés y Autocad (Diseño gráfico), estudiándose un porcentaje del alumnado de estos cursos seleccionados, es decir, un muestreo aleatorio en el que todas las muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. La elección de ambos cursos radica en que se decidió incluir un curso de característica transversal, es decir, transferible a cualquier empresa de cualquier sector y para diferentes categorías y áreas funcionales, y otro específico y técnico, que corresponde con sectores determinados, puestos y funciones específicas, como es el Sector Metal que teníamos de referencia. Del total de la muestra encuestada y analizada, el 40,9% desarrolló el curso de inglés y el 53,1% el curso de Autocad.

Finalmente, las conclusiones obtenidas a través del estudio del cuestionario de diseño propio, quedaron confirmadas por las obtenidas a través del estudio del cuestionario oficial, salvo en tres excepciones que se correspondían con el área sociodemográfica.

RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIONES

A sabiendas de que los ítems a priori eran distintos, sí que en ambos instrumentos encontramos ítems que nos revelaban y aportaban datos sobre un mismo aspecto en concreto y, por tanto, eran objeto de comparación. Por ello, no se compararon ítems, sino la información que se deduce al interpretar esos ítems, así que no se trata de una comparación exacta sino aproximativa. Por ello, se elaboró un cuadro de equiparamiento de dimensiones entre ambos cuestionarios.

Observando los datos recogidos, podemos afirmar que todas las conclusiones obtenidas a través del estudio del cuestionario propio quedan





ratificadas mediante el estudio del cuestionario Oficial, salvo las siguientes excepciones que detallamos a continuación y que solo se refieren al ámbito sociodemográfico, exceptuando uno de ellos:

1. El tramo de edad varía, debiendo abrir el encuadre de edades que comprenden los encuestados de entre 18 y 45 años. Ciertamente es que la mayoría de edades que quedan encuadradas en el tramo de 18 a 30 años de los participantes evaluados por el cuestionario oficial, en su mayoría son las edades más cercanas a la edad superior de dicho tramo.
2. Las titulaciones más frecuentes son de las respuestas que mayor variación hemos obtenido de uno a otro cuestionario, por lo que, según los nuevos datos obtenidos, la mayoría quedaría establecida en estudios de FP medio y superior, bachillerato, licenciados y diplomados, aunque sí existe coincidencia en la proporción mayor que se ha obtenido para el caso de FP2.
3. El tamaño de las empresas a las que pertenecen los trabajadores encuestados alcanza desde los 50 a los 251 en adelante, por lo que nuevamente queda ampliado como en anteriores categorías.
4. El horario de realización del curso, de nuevo, no coincide con las respuestas obtenidas de ambos cuestionarios, por lo que no podemos determinar con certeza que se realice mayoritariamente fuera del horario laboral, puesto que los datos obtenidos por el instrumento Institucional indican justo lo contrario. Esto puede estar justificado por la obligación establecida por normativa de que parte del curso sea desarrollado en dicho horario laboral.
5. Debemos señalar que en el ítem que hace referencia a la adecuación de los medios de apoyo ofrecidos, como son tutorías, correos, teleconferencias, biblioteca virtual, chats, etc., la mayoría de respuestas obtenidas han sido "bastante" positivas en ambos cuestionarios, pero en los resultados del Oficial, destacan también las respuestas que indican que no han sido "nada" apropiados, aprovechados o utilizados dichos medios, puesto que el porcentaje es prácticamente igual que para la respuesta "bastante" ya comentada.

Desde nuestro punto de vista como analistas, hemos identificado carencias referidas al diseño del cuestionario oficial solventadas o cubiertas por el cuestionario de diseño propio, lo que otorga mayor fiabilidad a nuestro



instrumento diseñado. Nos parece significativo mencionar la escasez de preguntas en el instrumento oficial

Referida modalidad teleformativa, haciendo mayor hincapié en la formación presencial. En consecuencia, consideramos que el cuestionario es incompleto en cuanto a preguntas específicas de la modalidad *on-line*, demostrando, entre otros aspectos, desinterés por las funciones propias realizadas por parte de la gestora o consultora del curso, como eslabón importante de la cadena de la calidad que percibirá el participante del curso, y cuya responsabilidad es delegada por la Administración competente a dichas organizaciones.

El trámite administrativo y burocrático preciso para la participación en el curso y posterior obtención del título es componente primordial y enjuiciado por parte del sector que lo recibe, y cuya mecánica siempre se solicita sea simplificada, a lo que la administración responsable debiera mostrar mayor tendencia a enmendar, aprovechado realizar preguntas que constaten la aceptación mostrada por los implicados.

Tampoco la evaluación es un aspecto destacado de análisis en el cuestionario oficial, incluyendo solo un ítem particular para el caso de teleformación, totalmente a distancia o mixta, y ninguno para la modalidad presencial. No obstante, las opiniones y la satisfacción general de los participantes, podemos decir, son positivas y altas.

CONCLUSIONES PEDAGÓGICAS

A lo largo de toda la redacción expuesta, hemos respaldado que la formación debe ofrecerse con la flexibilidad suficiente para que se pueda brindar a todos los posibles interesados. Por nuestra parte, abogamos por la incorporación de una política formativa en la empresa como base de desarrollo y prospección de una organización que permita el propio desarrollo del empleado, considerando la modalidad teleformativa como la más apropiada por las características que la infundan, y debiendo de ser asumida como tal en la empresa.

Estamos convencidos de que, cada vez más, la educación a distancia en general, se irá imponiendo y haciéndose necesaria en la sociedad actual, lo que provocará la pérdida al miedo de enfrentarse solo a un nuevo aprendizaje con la guía continua de un tutor.





Es una nueva forma de aprendizaje que resulta muy ventajosa y que aún debe ser revisada, y en otros casos descubrir en ciertos centros de formación y de trabajo que todavía no la consideran económicamente segura ni productiva. En este punto es donde adopta un protagonismo esencial el cuestionario de evaluación, como medio de valoración objetivo y fiable de las mencionadas virtudes.

En el futuro, trabajaremos por evaluar y conseguir que los cursos de teleformación mantengan los estándares de calidad deseados, y para ello nos basaremos en la variable de satisfacción causada en los usuarios que los desarrollan, como elemento protagonista en aras de alcanzar la deseada Calidad Total. Además, seguiremos trabajando en el perfeccionamiento de nuestro instrumento evaluativo, aplicándole aquellas pruebas psicométricas científicamente dispuestas para la validación de cuestionarios. El esfuerzo no acaba aquí, ni nunca cesará si nos basamos en la lógica planteada a lo largo de este análisis documentado, donde se menciona repetidamente que hablamos de un trabajo constante y persistente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander, J. (2010). *La importancia del tiempo en la competitividad de las empresas*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos81/importancia-del-tiempo-competitividad-empresas/importancia-del-tiempo-competitividad-empresas2.shtml>. [Consulta: 2010, Enero 15]
- Aunión, J.A. y Jiménez, A. (2010). España recupera en PISA el bajón de 2006, pero sigue a 12 puntos de la media de la OCDE. *El País*. [Documento en línea]. Disponible: <http://foropolitico.es/a-la-cola-de-europa-tambien-en-educacion-el-informe-pisa/>. [Consulta: 2010, Diciembre 7]
- Blázquez, F. y Alonso, L. (2006). Aportaciones para la Evaluación on-line. *Revista de Ciències de la l'educació, edició especial*, Cap.4 – Artículo 1, 207-218. [Revista en Línea]. Disponible: <http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut/revistes/ferreres/capitol4article1.pdf>. [Consulta: 2010, Diciembre 18]
- Braidot, N.P. (2012). Neurofisiología de las necesidades. *Escuela de Educación metal*. [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica>





- <http://www.mentat.com.ar/neurofisiologia.htm>. [Consulta: 2011, Febrero 18]
- Castaño, C., Maíz, I., Garay, U., Llorente, E. y Bustillo, J. (2010). *Nuevos escenarios pedagógicos para el aprendizaje digital*. [Libro en Línea]. Open CourseWare. Universidad del País Vasco. Disponible: http://ocw.ehu.es/ciencias-sociales-y-juridicas/nuevos-escenarios-pedagogicos-para-el-aprendizaje-digital/Course_listing. [Consulta: 2011, Febrero 21]
- Castaño, C. y Palazio, G. (2006). *Edublogs para el autoaprendizaje continuo en la web semántica*. En: E-actividades. Un referente básico para la formación en Internet. Sevilla: Eduforma-Trillas. [Documento en línea]. Disponible: http://www.ehu.es/palazio/feccoo/apuntes_nuevos-escenarios.pdf. [Consulta: 2011, Abril 25]
- Constitución Española (1812). [Transcripción en Línea]. Disponible: http://www.lamoncloa.gob.es/NR/rdonlyres/79FF2885-8DFA-4348-8450-04610A9267F0/0/constitucion_ES.pdf. [Consulta: 2012, Abril 20].
- Decreto 328/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de las escuelas infantiles de segundo grado, de los colegios de educación primaria, de los colegios de educación infantil y primaria, y de los centros públicos específicos de educación especial (BOJA núm. 139, de 16 de Julio de 2003). [Transcripción en Línea]. Disponible: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2010/139/boletin.139.pdf>. [Consulta: 2011, Marzo 13]
- Froman, B. (2003): *Del manual de la calidad al manual de gestión. La herramienta estratégica*. Madrid: Ediciones AENOR.
- Fundesco (1998). *Teleformación. Un paso más en el camino de la Formación Continua*. Madrid: Fundesco.
- Gallego, D.J. (2003). *Ante un nuevo paradigma comunicativo y formativo en la enseñanza a distancia*. Congreso Internet en la Educación y la Educación en Internet, Madrid, Fecha 29 de Octubre.
- García Aretio, L. (2001a). La innovación permanente en la UNED: del material impreso a la tecnología umts. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 14. [Revista en Línea]. Disponible: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec14/aretio.html>.





- Hayes, B. E. (1995): *Como medir la satisfacción del cliente (desarrollo y utilización de cuestionarios)*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional (BOE núm. 147, de 20 de Junio de 2002). Recuperado de http://www.educacion.gob.es/mecd/legislacion/files/ley_LOCFP_BOE.pdf. [Consulta: 2011, Marzo 13]
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE núm. 106, de 4 de Mayo de 2006). [Transcripción en Línea]. Disponible: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>. [Consulta: 2011, Marzo 15]
- Livingstone, D.W. (2001). Adults' informal learning: Definitions, findings, gaps and future research. *Wall working paper*, 21, 1-50. [Documento en Línea]. Disponible: <https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/2735/2/21adultsinformallearning.pdf>.
- Marcelo, C. (2001). *Formación, empleo y nuevas tecnologías*. En educar en la Sociedad de la Información, pp.359-381. Bilbao: Descleé. [Consulta: 2011, Marzo 15]
- Marcelo, C. (2010). Autoformación para el siglo XXI. En J. Gairín (Coord.). *Nuevas estrategias formativas par las organizaciones*, Madrid, Wolters Kluwer, pp. 141-170. Consultado del 24 de abril de 2011 de. [Documento en Línea]. Disponible: <http://prometeo.us.es/idea/miembros/01-carlos-marcelo-garcia/archivos/barna10.pdf>. [Consulta: 2011, Marzo 15]
- Marcelo, C., Puente, D. Ballesteros, M.A. y Palazón, A. (2002). *e-learning-teleformación. Diseño, desarrollo y evaluación a través de Internet*. Barcelona: Gestión 2000.
- Marquè, P. (2001). La Enseñanza. Buenas prácticas. La motivación. En *Tecnología Educativa - Web Pere Marquès* <http://peremarques.net/>, documentos/Internet [Documento en Línea]. Disponible: <http://peremarques.pangea.org/actodid.htm>. [Consulta: 2011, Marzo 24]
- Martínez, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2001): *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Monforte, C. y Martínez, M (2003). Cómo optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el E-mail. *Revista de educación a*





- Distancia de Murcia*, 8, 1-7. [Revista en Línea]. Disponible: [http://www.um.es/ead/red/8/CORREO ELECTRONICO.pdf](http://www.um.es/ead/red/8/CORREO_ELECTRONICO.pdf). [Consulta: 2012, Enero 15]
- Navas, J. (2013, 29 de Enero). *Sólo se que no se nada*. [Filosofía Digital.com]. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.filosofiadigital.com/?p=340>. [Consulta: 2012, Marzo 30]
- Ortega Carrillo, J. (2003). Evaluando la calidad en los entornos virtuales de aprendizaje: pautas de organización, creación, legibilidad y estilo. Publicado en F. Bázquez (Coord.) (2003): *Las nuevas tecnologías en los centros educativos*. Mérida: Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, pp.245-278. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.ugr.es/~sevimeco/biblioteca/distancia/Jose%20Antonio%20Ortega%20Carrillo%20-%20evaluando.pdf> (Biblioteca a distancia). [Consulta: 2012, Abril 1]
- Palmero, F., Fernández-Abascal, E.G., Martínez, F. y Chóliz, M. (coords.) (2002). *Psicología de la motivación y la emoción*. Madrid: McGraw-Hill/interamericana de España.
- Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula el subsistema de formación profesional continua (BOE núm. 219, de 12 de Septiembre de 2003). [Transcripción en Línea]. Disponible: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/09/12/pdfs/A33943-33950.pdf>. [Consulta: 2013, Mayo 15]
- Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo (BOE núm. 87, de 11 de Abril de 2007). [Transcripción en Línea]. Disponible: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/11/pdfs/A15582-15598.pdf>. [Consulta: 2012, Marzo 10]
- Thompson, J. (2001). E Learning: Why Choose Online Education?. *Search engine College*, 7. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.searchenginecollege.com/sec_articles/2005/07/e-learning-why-choose-online-education.html. [Consulta: 2013, Febrero 16]
- Torres, J.J. (2002). La Teleformación como espacio para la educación no formal. *Revista Ágora Digital*, 1 (4), 1-12. [Revista en Línea]. Disponible: http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/04/04-articulos/monografico/pdf_4/09.PDF. [Consulta: 2012, Marzo 30]



RESUMEN CURRICULAR

Pilar Jiménez

Maestra en Lengua Extranjera (Inglés), Licenciada en Psicopedagogía y Magister en Formación dirigida a trabajadores en modalidad teleformativa. Doble Máster en Dirección de Recursos Humanos y en Prevención de Riesgos Laborales. Experta Universitaria en Programación, Desarrollo y Evaluación de la Educación Abierta a Distancia con Nuevas Tecnologías.

Experiencia laboral durante 8 años en diferentes empresas privadas como Responsable de Formación subvencionada por el Estado Español así como en formación privada. Actualmente, profesora universitaria en el Centro Universitario de Magisterio Sagrado Corazón de Córdoba y Psicopedagoga Clínica en gabinete particular.

Publicación de artículos en revistas científico-educativas, Ponente en Congresos relacionados con la Educación y los Recursos Humanos y miembro del grupo de Investigación Internacional TEIS.

Árbitro externo y miembro del Consejo Redactor de Revistas Científico-educativas así como correctora y revisora de Máster relacionados con la Educación a Distancia

