

Una experiencia en tecnologías aplicadas a la formación: Telefónica

ANTOLIN VELASCO

antolin.velasco@telefonica.es

La formación en las empresas tiene en general una componente muy importante de utilidad inmediata. Se trata de que el empleado tenga las competencias que precisa su puesto de trabajo y por lo tanto adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para ello. Suele ser la Dirección de la Empresa, bien directamente o a través de la cadena de mando la que determina el tipo de formación que se imparte, la organiza y elige a los destinatarios. El empleado juega en general un papel secundario.

En los últimos años, no obstante se abre camino la idea de que el empleado debe jugar un papel mucho más activo en su propia formación. El concepto de "aprendiente", entendido como el alumno que es protagonista de su propia formación, está indisolublemente unido a la propia calidad y eficiencia de la acción formativa. Desde otro punto de vista, se trata de que el empleado debe considerar su capacidad de hacer bien su trabajo como un activo imprescindible no sólo para la supervivencia de su propio puesto de trabajo, sino también de la empresa.

Precisamente en esta concepción es en la que, cada vez cobra más sentido la utilización de las tecnologías, especialmente las que soportan sistemas de autoestudio, como herramientas que facilitan notablemente el esfuerzo para aprender. Se trata de

dar a los empleados facilidades de acceso a la información/formación y servicios que le ayuden en esa senda.

Otros factores, esta vez de tipo económico, están también ayudando a la introducción acelerada de las tecnologías en la formación. Sirva como ejemplo, que un sistema de videoconferen-

Se trata de que el empleado considere su capacidad de hacer bien su trabajo como un activo imprescindible no solo para la supervivencia de su propio puesto de trabajo sino también de la empresa.

cia, que evita los desplazamientos de un grupo de 10 alumnos en un trayecto medio y para un curso de una semana de duración, se amortiza muy rápidamente (en 4 o 5 veces que se utilice).

Empezaremos dando una idea de la formación en Telefónica a partir de algunos datos. El colectivo afectado es de 54.000 empleados, disperso por todas las provincias y numerosas poblaciones de España.

En 1997 se impartieron unos 10.000 cursos, que afectaron a un total de 100.000 alumnos, con un volumen de 1.700.000 de horas alumno. Los cursos abarcan todo tipo de materias desde las específicas de telecomunicaciones o de informática, hasta cursos de habilidades directivas o comerciales, pasando por finanzas o aspectos legales.

Para Telefónica el uso de las tecnologías en la formación tiene una doble utilidad.

En primer lugar, predicar con el ejemplo. Difícilmente vamos a convencer a los clientes de que les conviene el uso de las tecnologías para resolver sus problemas, en este caso educativos, si previamente no las hemos usado nosotros. En segundo lugar, los problemas de formación que tenemos, el volumen del colectivo, la dispersión del mismo, la agilidad que se nos pide, dado el alto índice de rotación de los productos y servicios, nos lo impone. En suma por un lado es un problema de marketing y por otro es una necesidad.

A lo largo de la década de los 80, Telefónica inició sus primeras experiencias de utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en la formación.

En primer lugar, el propio teléfono, como soporte tutorial para la formación a distancia. Se distribuía el contenido del curso en papel y existía un teléfono al que el alumno

Red Teledidáctica



**ANTOLIN
VELASCO**

podía llamar para pedir asesoramiento.

Se desarrolló otra experiencia, utilizando como soporte la red corporativa de Telefónica basada en grandes host. Existía una herramienta que permitía acceso a formación contenida en el host. Los terminales eran PC's conectados al host mediante líneas X-25. Los contenidos de los cursos eran puro texto (emulación 3270).

En esa época se inició la adquisición y el desarrollo de EAO's, que se distribuían mediante disquetes. Estos cursos se repartían por todas las provincias desde el Servicio de Formación, dejándose a la iniciativa de los responsables provinciales de formación de Telefónica su explotación. La ventaja de este sistema es que el contenido de los cursos era más atractivo, pues permitía introducir gráficos y animación. El inconveniente es que no existía una constancia de sus utilización, sencillamente suponíamos que se usaban debidamente, pero no había herramientas para gestionar esa formación y evaluar su utilidad.

SITUACION ACTUAL

LOS SISTEMAS EN TIEMPO REAL

La Red de Teleformación en directo: Telfonet

Actualmente es un producto maduro. Soportada en la RDSI, permite

enlazar simultáneamente hasta 28 lugares, con interactividad total. La calidad, sin ser excelente es aceptable y los costes, tanto de la comunicación como de la operación son muy reducidos. Además de la imagen y el sonido se pueden transmitir documentos, vídeos y cualquier fichero.

Nuestra experiencia es muy positiva especialmente para cursos muy breves (3/4 horas). Por ejemplo para presentación de nuevos productos a los vendedores.

Durante 1998 han pasado por la Red Telfonet más de 5000 alumnos, en prácticamente todas las capitales de la provincias españolas y las empresas del grupo Telefónica en América (Telefónica Argentina, CTC en Chile y Telefónica del Perú)

LOS SISTEMAS DE AUTOESTUDIO

La Red de Teledidáctica Global Teach

Es una red telemática que ofrece un conjunto de servicios formativos y que está concebida para el autoaprendizaje.

Una característica esencial es que es fácilmente accesible en cuanto a proximidad (al puesto de trabajo), disponibilidad (amplio horario) y libertad de acceso.

La red está integrada en el sistema formativo de Telefónica, de forma que los cursos validados tienen iguales

consecuencias que los cursos presenciales.

Los servicios que ofrece son los siguientes:

- **Biblioteca:**
 - Acceso al catálogo de cursos
 - Acceso a información sobre los cursos
 - Servicio de documentación
 - Sistemas de búsqueda y navegación
 - Sala de profesores
- **Servicios de Tutoría:**
 - Telemática mediante correo electrónico
 - Foros y chats
 - Videoconferencia Integrada
- **Servicios de Administración:**
 - Matriculaciones
 - Seguridad
 - Acceso selectivo
 - Facturación (Contenidos, comunicaciones..)
 - Estadísticas de uso
- **Servicios formativos**
 - Planes de estudios personalizados
 - Bases de datos de preguntas y respuestas
 - Cuestionarios de evaluación
 - Gestión de Grupos

- **Servicios de creación y distribución**
 - Creación de contenidos
 - Distribución

A la Red de Teledidáctica se accede mediante protocolos IP, utilizando navegadores Web, a través de la red Corporativa y desde Infovía/Internet. El acceso puede producir desde los puestos de trabajo, Aulas de Teleenseñanza o Rincones de Formación. También desde el domicilio de los emple-

Funcionalidades

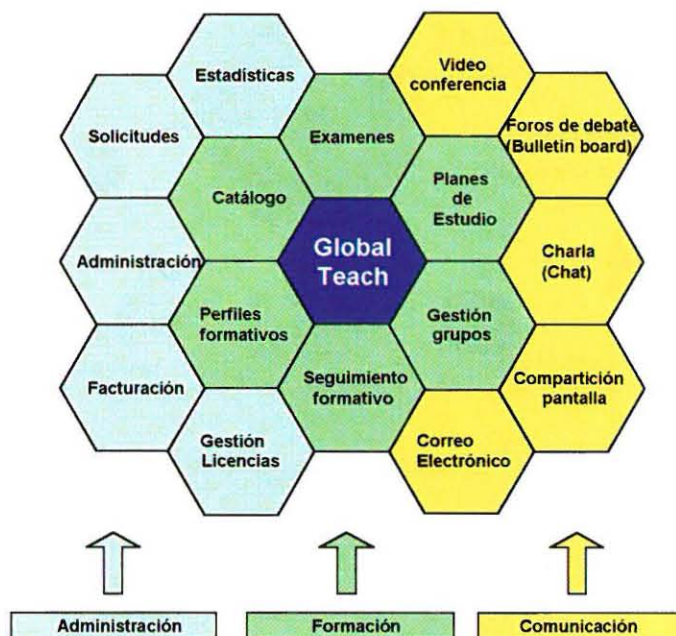
ados a través de Internet. El sistema permite trabajar on-line, conectado al servidor o trabajar en el "CUARTO DE ESTUDIO", donde se accede a los cursos que previamente has descargado.

OBJETIVOS

- acercar la formación a los trabajadores
- facilitar procesos de formación continua
- potenciar servicios basados en telecomunicaciones
- reducir costes
- optimizar recursos ■

***ANTOLIN VELASCO**

Antolín Velasco es Director de Servicios de Formación de Telefónica de España.



OBRAS Y REFORMAS MOBILIARIO HOGAR Y OFICINA



- DECORADORES DE LA NUEVA SEDE DEL COIT-AEIT
- DIRECCIÓN DE OBRA POR ARQUITECTO SUPERIOR
- MUEBLES DE TODOS LOS ESTILOS
- MUEBLES A MEDIDA
- INFORMACIÓN Y PRESUPUESTO SIN COMPROMISO

ASENJO & MARTÍNEZ

Víctor de la Serna, 48 - Bajo B
28016 MADRID

Tel.: 91 359 84 08