

LA CALIDAD DEL E-LEARNING EN SU IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO: INVESTIGACIÓN EVALUATIVA Y CONSULTORIA PEDAGÓGICA

La evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) supone cambios determinantes en la realidad y cultura del S.XXI. La formación responde a las exigencias en estos términos ofreciendo soluciones muy interesantes en el marco de la sociedad de la información. En la actualidad nos encontramos en las redes telemáticas con amplia variedad y diversidad de cursos virtuales cuya calidad debe ser objeto de reflexión en aras de la mejora continua.

El presente artículo tiene como objetivo reflexionar desde una perspectiva crítica y constructivista los procesos de implantación del e-learning y de cómo la investigación evaluativa y consultoría pedagógica intervienen como acciones indispensables para asegurar el éxito y adecuación de nuestros cursos virtuales. De este modo, en el diseño y desarrollo de entornos virtuales de formación, supone un fascinante proyecto descubrir qué desafíos y compromisos debemos plantearnos desde el e-learning para la sociedad actual.

Palabras clave: E-learning, Evaluación, Calidad, Implementación.

THE QUALITY OF E-LEARNING IN ITS IMPLEMENTATION AND DEVELOPMENT: EVALUATIVE INVESTIGATION AND PEDAGOGIC CONSULTING.

The evolution of Information and Communication Technologies means determinative changes in the reality and culture of the C21st. Education responds to requirements in these terms offering very interesting solutions in the field of information society. Nowadays we are witnessing a wide variety and diversity of virtual courses in the telematic webs. The quality of these courses must be an object of reflection in order to achieve a constant improvement.

The aim of this article is to reflect upon two main issues, both from the point of view of criticism and constructivism. On the one hand it is aimed at reflecting on implantation processes of e-learning. On the other hand it also wants to analyse how evaluative investigation and pedagogic consulting intervene as essential actions to ensure success and adequacy in our virtual courses. This way, it is a fascinating project to discover what are the challenges and commitments that we must think about from e-learning perspective for current society in the design and development of virtual environments of education.

Key words: E-learning, evaluation, quality, implementation.

LE QUALITÉ DU E-LEARNING DANS SON IMPLANTATION ET DÉVELOPPEMENT : INVESTIGATION ÉVALUATIVE ET CONSULTATION PÉDAGOGIQUE.

L'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) suppose des changements déterminants dans la réalité et la culture du 21ème siècle. La formation répond aux exigences dans ses termes apportant des solutions très intéressantes dans le cadre de société d'information.

Actuellement, nous trouvons dans les réseaux télématiques une considérable variété et diversité de cours virtuels dont la qualité doit faire objet de réflexion en vue d'une amélioration continue.

Le présent article a pour objectif de réfléchir depuis une perspective critique et constructive des procès d'implantation du e-learning et de comment l'investigation évaluative et consultation pédagogique interviennent en actions indispensables pour assurer le succès et l'adéquation de nos cours virtuels. De cette manière, dans le dessein et développement des environnements virtuels de formation, suppose un projet fascinant découvrir les buts et compromis que nous devons nous marquer du E-learning pour la société actuelle.

Mots clefs: E-learning, Evaluation, Qualité, Implantation.

LA CALIDAD DEL E-LEARNING EN SU IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO: INVESTIGACIÓN EVALUATIVA Y CONSULTORIA PEDAGÓGICA

Javier Sánchez Soto.[1]
jsanchezsoto@gmail.com
Anaco Consultoría de Negocios S.L.

1.- INTRODUCCIÓN.

¿Cómo asegurar la calidad del e-learning? ¿Qué dimensiones hay que tener en cuenta para la mejora educativa? ¿Qué tipo de proceso constructivista debemos desarrollar como profesionales?.

En la actualidad son muchas las empresas y organizaciones educativas las que inician sus proyectos de e-learning ampliando o especializando su amplia gama de servicios; prueba de ello lo tenemos en la ciudad de Fukuoka (Japón), donde próximamente se inaugurará la primera universidad del mundo con formación exclusivamente e-learning. (IBLNEWS, 2006). Además, nos encontramos en la red con amplia variedad de cursos virtuales que atienden a una importante y creciente demanda en el sector de los usuarios en formación (desempleados, trabajadores, estudiantes,...) pero donde resulta fundamental reflexionar y analizar la antesala de la calidad.

Los inicios del e-learning son complejos y determinantes. En verdad, no son pocos los que creen que solamente con montar una plataforma e-learning ya tiene formación de calidad y, de hecho, la calidad va mucho más allá. Nos referimos a elementos y variables contextuales y organizacionales que se traducen en factores de calidad para el éxito del e-learning con una importante responsabilidad del factor humano.

2.- E-LEARNING: LA CALIDAD DE LOS CURSOS VIRTUALES EN LA RED.

Hasta hace relativamente poco tiempo muchas personas dependían de los medios de transporte para desplazarse al espacio físico (aula) donde recibir la formación así como

necesitaban compatibilizar horarios para asistir presencialmente en el día y hora al curso de formación. Esta situación a día de hoy sigue pasando pero con la idiosincrasia de encontrarnos en una sociedad fascinante caracterizada por increíbles avances tecnológicos que nos posibilitan y facilitan mucho las cosas. Los espacios físicos se desdibujan en una virtualidad creciente (aula virtual, campus virtual, tutor virtual,...) donde la interactividad en la comunicación posibilita la dialéctica entre personas pudiendo aprender en base a la interacción, intercambio de ideas, experiencias, etc. Según el estudio de “Demanda y expectativas del e-learning en España 2004” (Santillana), las principales ventajas señaladas por las organizaciones a la hora de implantar programas e-learning son la comodidad, la flexibilidad y la accesibilidad de la formación.

El E-learning, teleenseñanza o simplemente formación virtual, la definimos como el proceso formativo diseñado pedagógicamente en entornos virtuales de formación flexible basado en la interactividad comunicativa para el aprendizaje y la conectividad que permiten las redes telemáticas. El Centro Nacional de Formación e Innovación Educativa (España) se refiere con teleenseñanza a los procesos de formación que emplean tecnologías de la comunicación como soporte y que, por lo general, se apoyan en sistemas y aplicaciones multimedia. Además, Martínez y Prendes (2003, 52) dicen que la teleenseñanza “pretende establecer una comunicación directa entre el profesor y el alumno en el momento en que se está produciendo el proceso educativo”

Ya son varios los autores que se refieren al e-learning como una revolución, donde hay un antes y después de la era tecnológica. Así lo afirma Babot (2003, 53) diciendo que “la segunda gran revolución educativa en estos dos milenios es la aparición de la enseñanza virtual, al final del S.XX”

Sin embargo, uno de los principales frenos del magnífico potencial revolucionario del e-learning son las malas prácticas que se van desarrollando, y que siembran y generan la desconfianza en el alumno y, por lo tanto, su insatisfacción respecto el método. Normalmente, el mejor indicador del éxito o fracaso del e-learning es el porcentaje de los alumnos que abandonan un curso.

En la obra titulada “E-learning, corporate learning” (2003) el profesor Babot recoge algunos mensajes de ciudadanos que denuncian tristes situaciones de basura e-learning:

“...Para empezar, acceder al material me costó tres semanas, pues el password no estaba bien introducido (por ellos) y no sabían arreglarlo. Tenía que examinarme, para obtener su especie de diploma, a la cuarta semana...Al ver el curso mi indignación fue en aumento: eran fotocopias y más fotocopias, presentadas en pdf, fusiladas literalmente de un libro que, casualmente yo había consultado alguna vez...No había ni un solo ejercicio práctico ni problemas: sólo rollo y más rollo.” (Babot, 2003, 121)

En ningún caso nos atreveríamos a aventurar que la formación presencial es mejor o más fácil que el e-learning, ya que eso pondría de manifiesto la ignorancia y una alienación de la realidad poco práctica. Estamos de acuerdo con Martínez (1994) en que las “posibilidades metodológicas de las no presenciales, así como de las posibilidades comunicativas de los medios disponibles en estos momentos...unidos hacen posible un tipo de enseñanza que podría, en muchos aspectos, superar a la presencial”

Hablar de calidad en la formación es complejo, tanto por lo que implica su propia definición, como por los factores que la condicionan. Esta complejidad ya viene dada a nivel teórico, puesto que el concepto de calidad es difícil de universalizar, en tanto existen variables contextuales que deben regir y marcar pautas reales para la evaluación. Cuando hablamos de e-learning la acepción de calidad se magnifica al encontrarnos en un terreno relativamente nuevo y en pleno proceso de consolidación a nivel global. La calidad interna del e-learning supone un proceso de reflexión acerca de “qué estamos haciendo” y “cómo lo estamos haciendo”. Ello tiene directamente que ver con la concepción que tengamos de calidad; es decir, hablaremos de calidad dependiendo de los factores compensadores y descompensadores de la misma en un determinado contexto real o virtual. De tal manera que cada empresa, universidad, centro de formación, cada formador / tutor virtual conseguirá unos máximos niveles de calidad en la medida en que pueda hacerlo. Por lo que deberíamos de preguntarnos en qué medida también disponemos de las condiciones y recursos para alcanzar la calidad deseable. El proceso de reflexión acerca del e-learning es, por tanto, necesario e inexcusable. Se trata de madurar cuestiones de índole pedagógica durante todo el proceso de implementación acerca de si lo que estamos haciendo realmente es viable y mejorable, y cómo podemos mejorar durante el proceso.

El modelo de calidad e-learning que realmente defiende los intereses pedagógicos es aquel centrado en el cliente del sistema e-learning. Es decir, el alumno de nuestros cursos virtuales es un cliente al que deben dirigirse todos los esfuerzos y donde su satisfacción supone el éxito o fracaso de nuestro proyecto e-learning. De ahí la importancia de la empatía, de potenciar la interactividad empática de diseñadores que se pongan en el lugar del alumno para atender a sus necesidades reales de formación.

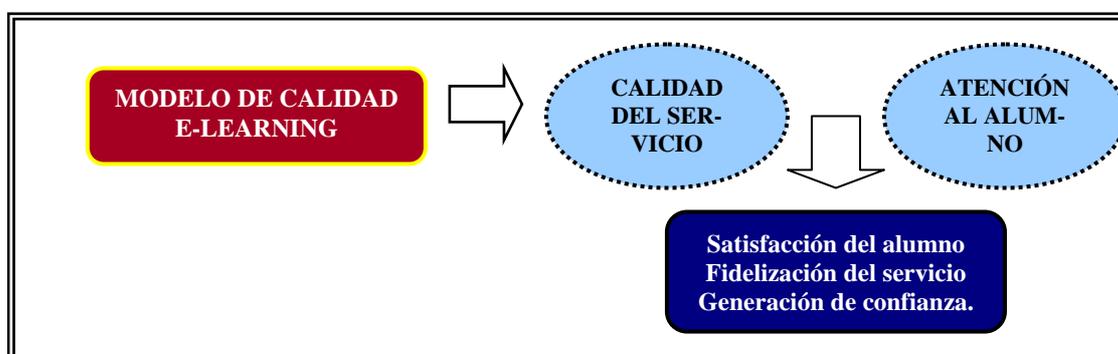


Figura 1. Modelo de Calidad E-learning.

Tenemos que partir de la idea que en el e-learning el alumno es uno de los máximos responsables de su aprendizaje, y es quien busca, relaciona y crea conocimiento. En este sentido, los responsables, directores, tutores virtuales debemos asegurarnos de que se facilite y dinamice en todo momento esa creación continua de conocimiento y que el alumno aprenda atendiendo a sus necesidades formativas. Sin embargo, no solamente la calidad debe centrarse en los clientes externos, sino también en los internos (formadores, administradores, tutores virtuales, responsables de la formación, consultores) en tanto verdaderos agentes del cambio donde “surge desde la colaboración para la cooperativo un abanico de profesionales perfectamente ensamblados en la maquinaria del e-learning” (Sánchez y Zamora, 2006)

3.- EQUIPOS E-LEARNING: CLAVE DEL ÉXITO.

Si entendemos la búsqueda de la calidad en el e-learning como un proceso complejo, que requiere de una evaluación y control sistemático, entonces se destaca la necesidad de un equipo de profesionales que lo respalde. Tenemos que pensar, en estos términos, que la colaboración entre departamentos (interdepartamental), entre profesionales (interprofesional) y dentro del equipo de trabajo es fundamental así como la delimitación clara de funciones y responsabilidades.

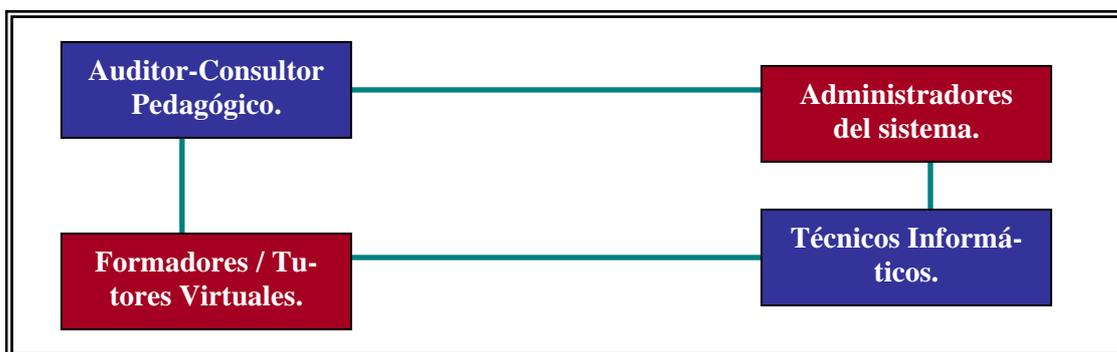


Figura 2. Red cooperativa en la E-learning. (Sánchez, Zamora y otros, 2006)

A continuación explicamos brevemente distintos perfiles o roles en el desarrollo del e-learning:

- **Administrador del Campus Virtual:** se encarga de la gestión y coordinación de cursos virtuales, y de la plataforma e-learning: configuración del sitio, creación de cursos, asignación de profesores, información a los alumnos, matriculación de los alumnos.
- **Consultor Pedagógico en E-learning:** es responsable del diseño metodológico de la formación, diseño didáctico de materiales formativos, capacitación pedagógica para tutores virtuales, asesoramiento en el diseño y desarrollo de cursos, evaluación de acciones formativas, etc.

- **Técnico Informático:** su función consiste en la instalación, diseño, perfeccionamiento técnico y mantenimiento del Campus Virtual. Asesoramiento sobre la utilización y posibilidades en el uso de programas específicos.
- **Consultor de Formación E-learning:** se encarga del diseño de la oferta formativa, estrategia de marketing, estudio de necesidades de empresas cliente, captación de clientes, planificación de acciones comerciales, etc.
- **Tutor Virtual:** es el dinamizador y orientador de los procesos de aprendizaje de los alumnos. Facilita la comunicación y asegura el cumplimiento de objetivos en la acción formativa.
- **Experto / Creador de contenidos:** se dedica en exclusiva al diseño y creación de material formativo (manuales, ejercicios,...).

Del mismo modo existe otro factor de la calidad en la dirección del equipo. Debe existir la figura de un coordinación / director que asuma el rol de dirigir, aunar esfuerzos, cohesionar objetivos, asegurar el proceso, trabajar en la consecución de objetivos, priorizar tareas de desempeño, dinamizar la comunicación interna, etc. En España un ejemplo bastante notable de dirección e-learning lo encontramos en el profesional Jordi Sanchís, Director de E-learning de “la Caixa”. El proyecto Virt@aula de “la Caixa es una de las realizaciones más interesantes que se han llevado a cabo en España en materia de e-learning corporativo. Básicamente consiste en la creación de un Campus Virtual para la formación de los trabajadores de la empresa.

4.- LA IMPLANTACIÓN DEL E-LEARNING: REINGENIERIA Y EVALUACIÓN CUALITATIVA.

A día de hoy ya se ha producido una revolución formativa consecuente de la eclosión telemática que está suponiendo claras repercusiones difíciles de determinar en el mundo de la formación. Cada día se inician y prosperan más proyectos de e-learning con amplia variedad de cursos virtuales o semipresencial (blended learning), y con el principal reto de garantizar una formación de calidad, certificable y reconocida en el mercado laboral. Emprender el noble periplo de montar y desarrollar e-learning exige responsabilidad y compromiso profesional. Es indispensable que se asuma el proceso proactivamente, con una perspectiva crítica y actitud pedagógica. En este sentido, la expresión de “organizaciones que aprenden” cobra especial sentido ya que son los sistemas y las personas que los forman los que deben evolucionar a modo de reingeniería pedagógica. En este contexto empieza a desarrollarse el cambio, es decir, una migración / evolución paradigmática donde reflexionamos y re-comenzamos para poder responder a las nuevas exigencias y evolucionar. Y en esta cuestión influye necesariamente cómo se venían haciendo las cosas hasta el momento, dando un salto cualitativo al volver a preguntarnos “cómo” y “porqué” las hacemos en tanto profesionales de la formación. A continuación presentamos un esquema básico de las distintas fases de la implantación del e-learning en un determinado contexto:



Figura 3: Ciclo de Implantación E-learning. (Sánchez, 2006)

Cada una de las fases del ciclo de implantación del e-learning es susceptible y objeto de una evaluación concreta. Lo realmente complejo reside en clarificar cuáles son los indicadores y criterios de calidad que definan la recogida de información, es decir, qué evaluar. Frente a la evaluación exclusiva en el proyecto formativo, proponemos una evaluación más holística e integral que valore también el proceso de implantación que, al fin y al cabo, define también el éxito y viabilidad del e-learning. No se trata pues tanto de evaluar un determinado programa formativo (un curso virtual, por ejemplo) sino de evaluar todo el ciclo de implantación. En el siguiente apartado proponemos factores / variables que pueden guiarnos en nuestro proceso de evaluación.

5.- FACTORES CLAVE DEL ÉXITO DEL E-LEARNING: OBJETO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA.

Cuando decidimos poner en marcha un proyecto e-learning en un determinado contexto, intervienen muchísimos factores de diversa índole que afectan en cualquier caso a la viabilidad y buen desarrollo del proyecto.

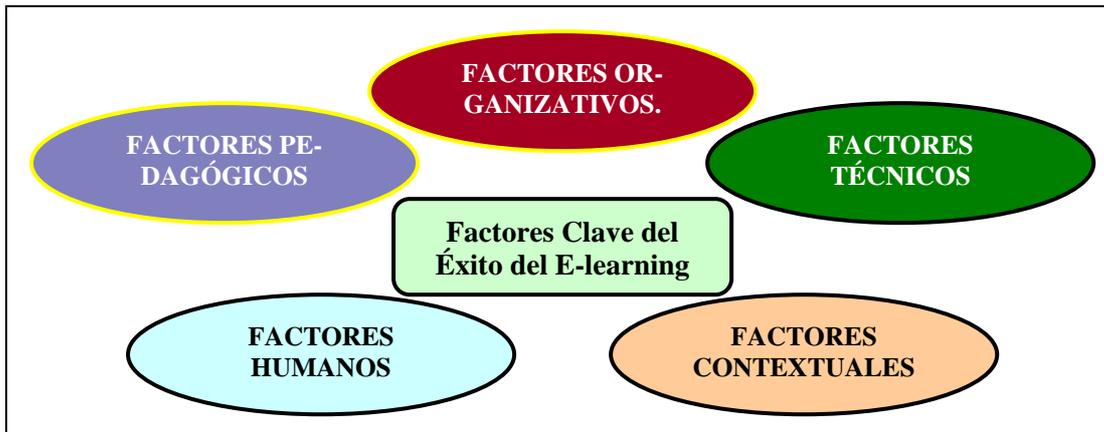


Figura 4: Factores Clave del Éxito del E-learning.

Por limitaciones de espacio centramos nuestra explicación en los factores pedagógicos y factores organizativos que, en definitiva, son un destacado ejemplo de variables e indicadores de evaluación cualitativa:

Factores pedagógicos:

- Existe un completo y detallado proyecto de formación donde se explicita de manera clara objetivos, calendario, recursos, fases, etc.
- Se tienen en cuenta en todo momento cuáles son los destinatarios de la formación; es decir, hay una definición del tipo de cliente al que nos dirigimos.
- Los contenidos que se diseñan parten de las necesidades reales y capacidades de los alumnos. Aquí son importantes los tests de conocimientos previos, la iniciación al manejo del software, la selección de alumnos, etc.
- Los contenidos son interesantes, dinámicos, prácticos e interactivos, y con ejercicios que potencian la reflexión y el aprendizaje; y que son dinamizados en foros, chats, etc.
- Los tutores virtuales han recibido una capacitación E-learning sobre el uso y funcionamiento del entorno virtual de formación así como capacitación pedagógica en metodologías e-learning.
- Existe la figura profesional de un consultor pedagógico experto en e-learning que garantiza la ejecución y calidad del proyecto.
- Se utilizan las herramientas formativas convenientes y desde una perspectiva crítica para su utilidad y coherencia con los objetivos de formación.
- La evaluación es integral y para ello se recoge información de carácter cuantitativo y cualitativo mediante una triangulación paradigmática. Por ejemplo, está bien que los alumnos tengan una alta participación en los foros (datos reflejados en las bases de datos) pero además hay que evaluar la calidad de las participaciones.

- La comunicación es fluida, constante y sistemática entre tutores virtuales y alumnos. El tiempo de espera respecto a un mensaje (correo electrónico) es el mínimo.
- Existe una prueba piloto (en primeras experiencias) para valorar la calidad de los diseños, materiales e infraestructuras de la formación. La prueba piloto es un ensayo del proceso que se va a llevar a la práctica cuyos resultados ayudan en cualquier caso a perfeccionar el proceso de implementación del e-learning. La principal función de nuestra prueba piloto reside en:
 - Evaluar la funcionalidad técnica del sistema.
 - Solucionar y aportar protocolos de errores en proceso.
 - Valorar la consecución de objetivos y resultados.
 - Comprobar la adecuación de la metodología y de los procedimientos.

En una línea más concreta, Santoveña (2005) presenta tres dimensiones de la calidad total de un curso “telemático”:

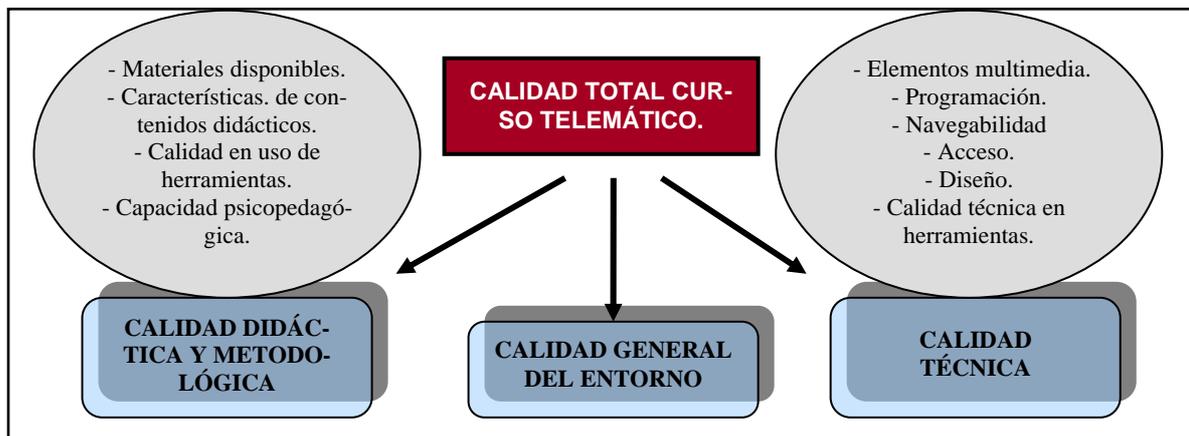


Figura 5. Dimensiones de la calidad total de un curso telemático. Elaboración propia a partir de Santoveña (2005).

Factores organizativos:

- Existe una persona con el rol de dirigir y coordinar el proyecto.
- Hay un importante respaldo de la gerencia o dirección de la organización para la realización del proyecto y poder contar con recursos.
- El diseño de la oferta formativa es coherente con los perfiles y planes de promoción interna propios de la empresa / organización. En esta línea, el e-learning se empieza a popularizar para la gestión del conocimiento.
- Se potencia en todo momento la comunicación interna: todo el mundo sabe cuáles son las funciones que se están desempeñando.
- Trabajo en equipo: se parte en cualquier caso de la colaboración y de la configuración de equipos interdisciplinarios que aseguren la calidad del proceso.

- La política del servicio e-learning es realista, es decir, pretende justamente lo que podemos dar.
- La gestión de la formación es eficiente: existe una infraestructura de procedimientos clara y sistemática.

Una herramienta muy interesante para evaluar cualitativamente la viabilidad y análisis de la realidad del proyecto e-learning es la realización de un análisis DAFO. A continuación presentamos un ejemplo de cuadro DAFO realizado en una consultora de formación para evaluar las posibilidades reales de su proyecto e-learning:

Debilidades (internas)	Amenazas (externas)
Web Site Corporativa. Inexperiencia del equipo en e-learning. Falta de comunicación interna. Falta de definición de roles y funciones. Indefinición del tipo de cliente. Falta de Capacitación E-e-learning.	Marca desconocida en el sector. Intensa competitividad en el sector. Gratuidad de cursos en la red. Falta de sensibilización y confianza de los usuarios en el servicio. Avances tecnológicos del sector.
Fortalezas (internas)	Oportunidades (externas)
Software libre (minimización de costes) Estudio del mercado. Calidad interna del Campus Virtual. Amplia gama de servicios (outsourcing) Capacidad técnica. Trabajo en equipo.	Mercado en crecimiento. Tecnología asequible. Mejora de las comunicaciones. Poca inversión inicial. Empresas más sensibilizadas con la formación.

Tabla 1: DAFO de un Proyecto E-learning.

6.- LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA DEL E-LEARNING.

Siguiendo a García (2003: 52) la Evaluación de Programas es “un proceso intencional, contextual y sistemático de recogida, análisis e interpretación de información válida y fiable para establecer juicios de mérito o valor, a partir de unos criterios de calidad explicitados, que conduzcan a la toma de decisiones de optimización o mejora del objeto evaluado” Partiendo de esta definición, basada en contextos presenciales de formación, podemos trasladar dicho proceso al escenario virtual donde se desarrolla el e-learning, constituyéndose en un contexto objeto de intervención evaluativa.

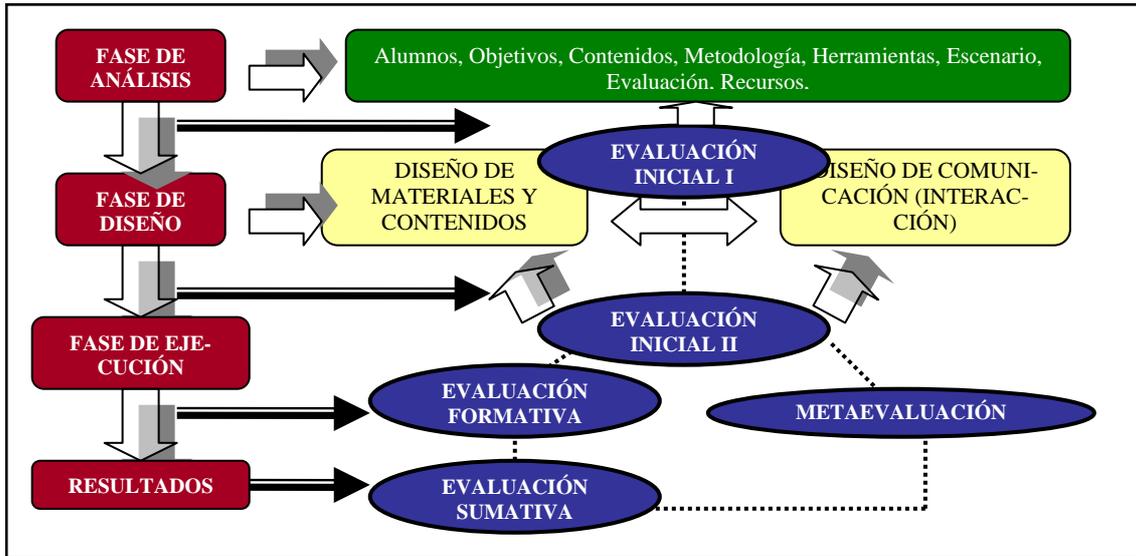


Figura 6. Fases de la Evaluación de Proyectos E-learning. Elaborado a partir de Duarte (2003); Prendes, (2003), y García (2003).

Atendiendo al anterior esquema, creemos en una proyección viable de conjugación de los distintas fases de la evaluación (inicial, formativa, etc.) en la maquinaria del e-learning. Si bien, podemos hablar de la investigación evaluativa “en la medida que el proceso sea riguroso, controlado y sistemático” (Arnal, Rincón y Latorre, 1994: 213). Y lo cierto es que nuestros proyectos e-learning son susceptibles de una investigación evaluativa holística y rigurosa con el objetivo de la mejora del proyecto. Y en este sentido, un trabajo de evaluación orientado a la mejora continua, a detectar errores en proceso y que debe realizarse proactivamente. En todo este proceso cobra especial importancia la recogida de información, tanto cualitativa como cuantitativa.

En el diseño de seguimiento de la primera experiencia de teleenseñanza reglada en la Universidad de Murcia (Prendes y Castañeda, 2005) se explicitan los siguientes instrumentos de recogida de información:

HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	
Información general.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis documental del programa de la asignatura. ○ Análisis de Materiales. ○ Planificación temporal de la asignatura. ○ Revisión documental de la asignatura. ○ Revisión documental general del contexto. ○ Datos estadísticos de gestión académica.
Evaluación Inicial.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevista inicial del profesor. ○ Cuestionario inicial del alumno (on line)

Seguimiento.	<ul style="list-style-type: none">○ Herramienta de Portafolio del Profesor.○ Herramienta de Portafolio de alumnos.○ Revisión de los instrumentos y criterios de evaluación.○ Las estadísticas de SUMA.
Evaluación Final.	<ul style="list-style-type: none">○ Entrevista y Cuestionario final del profesor.○ Entrevista y Cuestionario final de los alumnos.○ Evaluación final del alumno.○ Análisis de estadísticas finales de SUMA.

Tabla 2: Herramientas de recogida de información en investigación evaluativa (Prendes y Castañeda, 2005)

7.- CONSULTORÍA PEDAGÓGICA: ASEGURANDO LA CALIDAD.

En todo este proceso de investigación, de evaluación y seguimiento del e-learning surge la importante necesidad de una consultoría pedagógica que asegure y vertebré el proceso en base a unos criterios e indicadores útiles de calidad.

Podemos definir la consultoría pedagógica en e-learning como el proceso interactivo, constante y sistemático orientado como servicio y apoyo en el desarrollo de proyectos e-learning mediante el asesoramiento e intervención pedagógicos en las distintas dimensiones del proceso de implantación con el objetivo de asegurar la calidad del producto o servicio e-learning.

En esta línea aparece la figura fundamental del consultor pedagógico en e-learning, que ayuda y orienta este proceso de implantación asegurando unos requisitos pertinentes de calidad para la mejor adecuación a las necesidades de la organización.

8.- CONCLUSIONES.

Para concluir, la calidad del e-learning es un compromiso del que todos debemos sentirnos responsables en tanto profesionales de la formación. Se trata de un reto, un desafío donde priman la seriedad, rigurosidad y reingeniería pedagógica, es decir, volver a empezar con nuevos planteamientos y rediseñando procesos. En este contexto, es interesante contar con la experiencia de profesionales expertos en e-learning que aseguren la calidad del proceso desde la colaboración. Tenemos que trabajar entre todos por un sistema de calidad e-learning basado en el alumno, en la creación de contenidos que atiendan a sus necesidades, en motivar y dinamizar su aprendizaje con el objetivo de que no se produzca un abandono del curso, sino generar confianza en el e-learning. Así, debemos centrarnos en crear y difundir buenas prácticas de e-learning, de compartir métodos adecuados, ser empáticos, proyectar, aprender y generar procesos de reflexión para la mejora continua de la formación e-learning.

9.- BIBLIOGRAFÍA.

ARNAL, J., DEL RINCÓN, D. Y LATORRE, A. (1994). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: LABOR.

BABOT, I. (2003). *E-learning, Corporate learning*. Barcelona: GESTIÓN 2000.

BABOT, I. (2005). *E-learning, Corporate learning*. <http://www.infonomia.com>. URL: <http://www.wikilearning.com/e_learning_corporate_learning-wkc-3304.htm>. Consultada [12 octubre 2006]

CASTAÑEDA, L.; PRENDES, M.P. (2005). *Diseño de seguimiento de la primera experiencia de teleenseñanza reglada en la Universidad de Murcia*. Actas Jornadas Nacionales TIC y Educación. Lorca: Centro de Profesores y Recursos de la Región de Murcia.

CNICE. (2005). *Hacia la teleenseñanza*. Centro Nacional de Innovación y Formación Educativa. URL: <<http://www.formacion.cnice.mec.es/teleen.php>>. Consultada [8, mayo 2005].

GARCÍA, M.P. (2003). *La evaluación de programas en la intervención socioeducativa*. Murcia: DM.

IBLNEWS (2006). © IBLNEWS. New York 2006. URL: <<http://iblnews.com/index.php>>. Consultada [06 diciembre 2006]

MARTÍNEZ, F. Y PRENDES, M^a P. (2003): “Redes para la formación”, en Martínez, F. (comp.) *Redes de comunicación en la enseñanza. Las nuevas perspectivas del trabajo colaborativo*. (30– 61). Barcelona: PAIDÓS.

MARTÍNEZ, F. (1994). *Investigación y nuevas tecnologías de la comunicación en la enseñanza: el futuro inmediato*. Revista *PIXEL BIT*. URL: <<http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n2/n2art/art21.htm>>. Consultada [22 marzo 2006]

PRENDES, M^a.P. (2003). *Diseño de cursos y materiales para e-learning. Simposio Iberoamericano de Virtualización del Aprendizaje y la Enseñanza*. Costa Rica. URL: <<http://www.virtualeduca.org/virtualeduca/virtual/actas2002/>>. Consultada [2 enero de 2006].

SÁNCHEZ, J. (2006). *La Implantación del E-learning en la Empresa*. Anaco. Consultoría de Negocios. Documento policopiado.

SÁNCHEZ, J., Y ZAMORA, B. (2006). *El Consultor Pedagógico en la Implantación de Sistemas Virtuales de Formación*. Congreso EDUTEC 2006. La evaluación en entornos virtuales: Calidad y efectividad en el e-learning. Tarragona.

SANTILLANA FORMACIÓN, (2004). *Estudio de demanda y expectativas del e-learning en España 2004*. URL:
<<http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/sectores/boletines-sectores-e-learning.htm>>. Consultada [2 enero de 2006].

Notas:

[1] Licenciado en Pedagogía por la Universidad de Murcia (2004/2005), Doctorando en el programa de “Tecnología Educativa” por la Universidad de Islas Baleares, alumno del Master en “Dirección de Recursos Humanos” por ESERP Business School, the Queen’s University - School of Management & Economics, Belfast - Reino Unido y el INIRP International Institute of Public Relations, Management and Business. Actualmente Responsable de Recursos Humanos de la empresa Anaco Consultoría de Negocios. S.L y Director del Campus Virtual Anaco.

Para citar este artículo puede utilizar la siguiente referencia:

SÁNCHEZ SOTO, Javier (2007): La calidad del e-learning en su implementación y desarrollo: Investigación Evaluativa y Consultoría Pedagógica. SÁNCHEZ, M^a Cruz y REVUELTA DOMÍNGUEZ, Francisco I. (Coords.) Estudio de los comportamientos emocionales en la red [monográfico en línea]. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº 1. Universidad de Salamanca. [Fecha de consulta: dd/mm/aaaa].
<http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_sanchez_soto.pdf>
ISSN 1138-9737