

¿Qué es un Sistema de Gestión del Aprendizaje?

Introducción

Este capítulo define qué es un sistema de gestión del aprendizaje (del inglés Learning Management System, LMS) y describe los tres tipos principales de productos LMS. Se identifican las ventajas clave de los productos comerciales y de código abierto, al tiempo que enumera los costos asociados en la adquisición de un LMS. Asimismo, se describen los productos LMS independientes y aquellos empaquetados como aplicaciones o complementos (plugins) para framework de softwares populares. También, se compara un LMS con un almacén de registros de aprendizaje.

Un LMS no es el remedio para todos los retos de aprendizaje de tu organización, sin embargo, puede ser útil, especialmente para las organizaciones que ofrecen programas de formación y educación a empleados, clientes, proveedores, distribuidores, integrantes de asociaciones profesionales, personal militar, estudiantes universitarios, entre otras personas. Si tu organización es una de ellas, probablemente sepas que la gestión de la impartición de programas de aprendizaje presenta muchos retos.

Los eventos de formación, como las clases, los talleres y los seminarios, deben programarse para una hora y un lugar concretos. El evento puede estar en un lugar físico o en una dirección web, como en el caso de un webinar o una clase virtual. Las personas deben poder inscribirse en el evento de formación, y uno o más instructores deben estar asignados para impartir el programa de formación, tomar la asistencia y emitir la calificación por la finalización del curso.

El aprendizaje autogestionado tiene su propio conjunto de retos: el software del curso y otros materiales digitales deben cargarse y publicarse para su acceso en línea, de modo que las personas puedan localizar e iniciar el curso; el avance de las personas debe registrarse automáticamente para que puedan recibir una calificación y los créditos correspondientes; si las personas abandonan el curso antes de terminarlo deben poder reanudarlo en el punto en que lo dejaron. Aunado a esto, algunas experiencias de aprendizaje requieren una mezcla de eventos programados, módulos autogestivos, tareas, encuestas y otros componentes. Claramente, la necesidad de gestionar y hacer un seguimiento de los programas de formación de todo tipo requiere un software que pueda manejar la tarea con sofisticación y facilidad, y proporcionar la función de aprendizaje y desarrollo (Learning and development, L&D) con la información que necesita para mejorar sus servicios a los estudiantes individuales y a la organización en su conjunto. Un LMS puede contribuir significativamente a este objetivo.

Explicación del LMS

Antes de seguir adelante, necesitamos establecer qué es un LMS. Comencemos con la definición básica:

Un LMS es una aplicación de software multiusuario, a la que usualmente se accede a través de un navegador web. Ayuda a las organizaciones a manejar eventos de formación, cursos autogestivos y programas de aprendizaje mixto. Proporciona una automatización que sustituye el riguroso y costoso trabajo manual, ahorra tiempo y permite organizar el contenido, la información y los estudiantes. Realiza un seguimiento de la actividad y los resultados de la formación y elabora informes al respecto.

Si la palabra clave en el nombre de su organización es educación, formación, aprendizaje, rendimiento o alguna combinación de ellas, probablemente necesitas un LMS. No obstante, hay distintos tipos de ellas. El tipo específico que necesitas depende de lo que busques lograr.

3 tipos de productos LMS

Si tienes confusión sobre lo que es un LMS y lo que hace, no eres el único. Incluso si crees que tiene una comprensión clara, puedes sorprenderte al saber que hay tres tipos distintos de LMS, cada uno con su propio conjunto de características. Las capacidades de gestión del aprendizaje que necesitas pueden encontrarse en una o más de estas categorías de productos.

He trabajado con organizaciones que empezaron tratando de comparar dos o los tres productos de estas categorías. Después de darle muchas vueltas y rascarse la cabeza, descubrieron que estaban comparando manzanas con naranjas. Si te estás preparando para comprar un LMS y no tiene una comprensión básica del panorama de los LMS, podrías perder un tiempo y un esfuerzo valiosos evaluando productos que no son óptimos para las necesidades de tu organización. Así que echemos un vistazo rápido al mercado de los LMS.

Me parece útil dividir los productos LMS en tres categorías principales, que denomino LMS corporativo, LMS académico y LCMS-LMS integrado (la C de LCMS significa content, contenido en español). Aunque los proveedores no suelen utilizar estas etiquetas, pueden ayudarte a entender el negocio de los LMS y a elegir el mejor. Sin embargo, debes tener cuidado de no descartar ninguna de estas categorías por su etiqueta, por ejemplo, muchas empresas utilizan productos LMS académicos en lugar de, o además de, un LMS corporativo. Las etiquetas se refieren más a cómo se utiliza cada tipo de LMS que a quién lo utiliza. En última instancia, una mejor comprensión de estas categorías puede ayudarte a centrarte en el tipo de producto que mejor se adapte a tus necesidades.

LMS corporativo

Un LMS corporativo consiste en conectar a las personas con los programas de aprendizaje. Tiene un catálogo de todos los cursos que se ofertan y la gente se conecta al LMS corporativo para registrarse y obtener créditos para los cursos.

Los LMS corporativos están principalmente orientados a organizaciones que ofrecen cursos relativamente cortos que pueden ir desde una hora o menos hasta varios días. Suelen contener cursos que los empleados de una empresa pueden necesitar relacionados con las ventas, el servicio al cliente, los productos, las políticas y los procedimientos, las habilidades blandas, la productividad personal, la gestión y el liderazgo, la orientación de los nuevos empleados, el cumplimiento de la normativa y otros temas relevantes.

La mayoría de los productos LMS están en esta categoría, y hay muchos productos LMS corporativos disponibles.

LMS académico

Un LMS académico es una extensión en línea, o un reemplazo de un salón de clases. Es un sitio web en el que instructores y estudiantes se reúnen y colaboran en línea. Los profesores pueden publicar materiales y tareas. Los estudiantes pueden chatear con el instructor o entre ellos, entregar tareas y hacer exámenes.

Los LMS académicos se dirigen principalmente a instituciones que ofrecen cursos que abarcan periodos trimestrales, cuatrimestrales o semestrales. Hay unas cuantas docenas de LMS académicos disponibles.

LCMS-LMS integrado

Un LCMS-LMS integrado ofrece muchas de las mismas características de implementación de cursos que un LMS corporativo, pero también ofrece características que no se encuentran en un LMS corporativo para el desarrollo, o creación, del contenido. Muchos desarrolladores de cursos utilizan software de herramientas de creación de PC o Mac para crear cursos en línea. Otros utilizan un LCMS para crear no solo cursos en línea, sino también orientaciones didácticas, guías para el instructor y el estudiante, y otros tipos de contenido de aprendizaje. Algunos de los productos LCMS más robustos se centran estrictamente en el desarrollo de contenidos y no ofrecen ninguna de las capacidades LMS necesarias para entregar el contenido a los estudiantes. Sin embargo, cada vez hay más productos que ofrecen tanto capacidades de creación como de entrega de contenidos. A este tipo de producto híbrido lo llamo LCMS-LMS integrado.

Un LCMS es un entorno de desarrollo de contenidos en colaboración para los

desarrolladores de cursos. Dispone de una biblioteca con capacidad de búsqueda que almacena y organiza los materiales de fuente digitales. Los desarrolladores pueden sacar elementos de la biblioteca para trabajar en ellos y volver a registrarlos cuando hayan terminado. Se establecen flujos de trabajo para gestionar el proceso de desarrollo de contenidos y notificar a los desarrolladores, editores y revisores las acciones que deben realizar. También, se pueden crear y utilizar plantillas para que la apariencia de los contenidos sea uniforme.

Uso de más de un tipo de LMS

Algunas organizaciones utilizan más de un tipo de LMS, por ejemplo, una organización puede utilizar un LMS corporativo para gestionar la autoinscripción, proporcionar acceso a los cursos basados en la web, programar eventos de formación y realizar un seguimiento e informe de la actividad de formación. La misma organización puede utilizar un LMS académico para sus clases virtuales.

Productos LMS comerciales frente a los de código abierto

Además de los tres tipos de productos LMS ya cubiertos, existen productos comerciales y de código abierto. La principal ventaja de un LMS comercial es que cuenta con todo el apoyo del fabricante, de modo que si tienes problemas, cuenta con alguien a quien llamar para pedir ayuda. La principal ventaja de un LMS de código abierto es que no hay costes de licencia. Si tienes un presupuesto ajustado, merece la pena considerarlo seriamente.

La tabla 1 compara los LMS comercial y de código abierto en términos de quién es el propietario del producto, cómo se gestionan las mejoras del producto, cómo se estructuran los costos y cómo se soporta el producto. Si no estás familiarizado con algunos de los términos técnicos.

Tabla 1. Comparativa de LMS comerciales y de código abierto

Elemento de comparación	Comercial	Código abierto
Propietario del producto	El fabricante conserva el control exclusivo de las características, la funcionalidad, las versiones y las actualizaciones del producto.	Una comunidad voluntaria de desarrolladores de software colabora en el desarrollo, la prueba y la publicación de nuevas funciones del producto y corrección de errores.
Mejoras del producto	Los clientes pueden solicitar nuevas funciones y el fabricante decide si las	Las organizaciones que utilizan el producto pueden documentar la

Elemento de comparación	Comercial	Código abierto
	<p>añade a su hoja de ruta de desarrollo de productos y cuándo lo hace. Normalmente, las funciones solicitadas por varios clientes son las que reciben más atención.</p> <p>Cuando se lanza una nueva versión del producto, todos los clientes del fabricante pueden aprovechar las nuevas funciones.</p>	<p>necesidad de nuevas funciones y la comunidad se pone de acuerdo sobre cuáles se incorporan al producto.</p> <p>El código fuente del producto está disponible y puede ser modificado por cualquier persona con conocimientos de desarrollo de software; sin embargo, los cambios realizados sin el consentimiento de la comunidad no se incorporan al producto oficial.</p>
Costos del producto	<p>Normalmente se cobran cuotas anuales o mensuales por el uso del producto, a menudo con un costo por usuario que puede ser fijo o disminuir con más usuarios.</p> <p>Las tarifas anuales o mensuales de alojamiento, mantenimiento y asistencia pueden cobrarse por separado o estar incluidas en los costos de las licencias.</p> <p>Las tarifas de alojamiento suelen cubrir un entorno de producción al que pueden acceder los usuarios. Se pueden cobrar tarifas adicionales por más entornos, como una instancia de ensayo del LMS, donde los administradores pueden probar nuevas versiones, integraciones y cambios de configuración antes de que se instalen en el entorno de producción.</p>	<p>No hay costos de licencia.</p> <p>Las organizaciones y los particulares pueden descargar libremente el software, pero deben hacer sus propios arreglos para el alojamiento, la instalación y el mantenimiento del producto.</p>

Elemento de comparación	Comercial	Código abierto
	<p>La instalación del producto y la formación de los administradores pueden tener un costo único.</p> <p>Algunos fabricantes también ofrecen servicios profesionales con base en tiempo y materiales o a un precio fijo a los clientes que necesitan ayuda con la migración de datos desde sistemas heredados o integraciones de sistemas.</p>	
Soporte del producto	<p>Los fabricantes suelen ofrecer planes y opciones de soporte, que definen cómo contactar con el personal de soporte, cómo se priorizan y resuelven los tickets de problemas, las horas de funcionamiento, los plazos típicos de respuesta y los procedimientos de escalamiento de problemas.</p> <p>Los fabricantes pueden ofrecer garantías en el servicio de soporte, como el tiempo promedio de respuesta a los informes de fallos y de resolución de los mismos en cada nivel de prioridad.</p>	<p>Las personas integrantes de la comunidad de código abierto a menudo publican blogs y debates en línea para abordar las preguntas y los problemas del producto.</p> <p>Algunos proveedores externos pueden ofrecer servicios comerciales de alojamiento y soporte para productos específicos de código abierto.</p>

LMS independientes

La mayoría de los LMS se ofrecen como un sistema completo e independiente, es decir, el LMS tiene su propia dirección web e interfaz de usuario. Muchos de estos productos tienen propiedades configurables por el administrador que permiten implementar su propia marca, logotipo y esquema de colores. Se pueden habilitar las funciones que se desee utilizar y desactivar las que no, por ejemplo, si quieres exigir que la gente pague para llevar a cabo tus cursos, puedes activar las funciones de comercio electrónico del

producto, sin embargo, si tus cursos están destinados a los empleados, podrías desactivar dicha función.

Estos productos suelen ofrecer capacidades de integración que permiten al LMS compartir la información de las cuentas de los usuarios y los datos de la formación con otros sistemas, como los sistemas de gestión de recursos humanos (HRMS, siglas del inglés Human Resources Management System) utilizados por las empresas, los sistemas de gestión de miembros (MMS, siglas del inglés Members Management Systems) utilizados por las asociaciones profesionales, y los sistemas de información de estudiantes (SIS, siglas del inglés Students, Information System) utilizados por las instituciones académicas. Esto es importante porque mejora la integridad de sus datos. Si su LMS no comparte los datos de las cuentas de usuario con su HRMS, MMS o SIS, las cuentas de usuario deben crearse desde cero en el LMS. Esto puede dar lugar a discrepancias cuando los datos del perfil de usuario del LMS difieren de los datos de sus otros sistemas, lo que le hace preguntarse cuál es el sistema correcto.

Hace unos años, todos los productos LMS eran sistemas independientes, y todavía dominan el mercado de los LMS, sin embargo, en los últimos años han surgido productos LMS en forma de aplicaciones y complementos, que merecen cierta atención.

Aplicaciones y complementos LMS

Un número creciente de LMS están disponibles como aplicaciones y complementos que añaden funciones de gestión del aprendizaje a su sitio web existente. Si el sitio web de su organización está construido sobre un framework de software popular como WordPress, Salesforce o Microsoft SharePoint, debería considerar una aplicación o un complemento de LMS.

Al igual que los LMS independientes, las aplicaciones y complementos LMS pueden ser comerciales o de código abierto y pueden ofrecer conjuntos de características corporativas, académicas o LCMS-LMS. Por lo general, proporcionan la misma funcionalidad que sus primos independientes.

Debido a que las aplicaciones y los complementos LMS se integran perfectamente en tu sitio web, la experiencia del usuario es más consistente y ágil. Las personas pueden acceder a tus cursos sin tener que salir del sitio para ir a un sistema separado. Esto significa que tus clientes o integrantes de asociaciones profesionales pueden ver y comprar cursos junto a otros productos y servicios; tus empleados pueden acceder a programas de aprendizaje junto a documentos relacionados y otros contenidos; y tus estudiantes académicos pueden acceder a los cursos a través de su portal de estudiantes.

Las aplicaciones y los complementos del LMS se integran con los datos de tu framework de WordPress, Salesforce o SharePoint. La misma base de datos de usuarios empleada por otras funciones de tu sitio web también es utilizada por el LMS, y se accede a los datos de tu LMS a través de la herramienta de informes del framework.

- **WordPress puede ampliarse mediante complementos.** La adición de un

complemento LMS a WordPress permite añadir capacidades de entrega de cursos e informes mientras se mantiene el control de la apariencia general, la sensación y el diseño del sitio web.

- **Salesforce se refiere a sus extensiones como aplicaciones.** Añadir una aplicación LMS a Salesforce permite ofrecer formación sobre productos a los clientes, vender cursos junto con otros productos y servicios, o formar a los representantes de ventas y atención al cliente.
- **SharePoint también permite las aplicaciones.** Al añadir una aplicación LMS a SharePoint, se puede integrar la funcionalidad de gestión del aprendizaje en el sitio web e integrar los cursos con las capacidades de gestión de contenidos y redes sociales de SharePoint para obtener una experiencia de aprendizaje mixta.

Conclusiones clave

En este capítulo se presentaron tres tipos de LMS (corporativo, académico y LCMS-LMS); se compararon los pros y los contras de los productos comerciales frente a los de código abierto; se analizó cómo un LMS puede ser independiente o una aplicación o complemento; y se explicaron las diferencias clave entre un LMS y un LRS. De este modo, si tienes previsto adquirir una solución LMS adecuada para tu organización, debes comprender las opciones disponibles.

Los puntos clave son los siguientes:

- Un LMS es una aplicación de software multiusuario, a la que se suele acceder a través de un navegador web, ayuda a las organizaciones a gestionar eventos de formación, cursos autogestivos y programas de aprendizaje mixto.
- Las tres categorías principales de un LMS son corporativos, académicos y LCMS-LMS integrados. Cada uno tiene un conjunto de características y un modelo de uso únicos.
- Hay LMS comerciales y de código abierto. Un LMS comercial está totalmente soportado por el fabricante, mientras que un LMS de código abierto no tiene costos de licencia.
- La mayoría de los productos LMS son sistemas independientes. Sin embargo, algunos están empaquetados como aplicaciones o complementos para frameworks de sitios web populares como WordPress, SharePoint y Salesforce.

Fuente:

Traducido por Sandra Raquel Tovar Torres, 2022, a partir de Foreman, S. D., & Association for Talent Development. (2018). What Is a Learning Management System? En *The LMS Guidebook: Learning Management Systems Demystified*.