

La e-Capacitación: Estrategia Competitiva del siglo XXI

Jessica Meza-Jaques

Dirección de Tecnología Educativa

Universidad Andrés Bello

jmeza@unab.cl

Carolina Pacheco M.

Facultad de Economía y Negocios

Universidad de Chile

mpacheco@facea.uchile.cl

KEYWORDS: eLearning, Capacitación

CLASIFICACIÓN JEL: M53, I20

1 Introducción

La realidad nacional, acuerdos bilaterales o multilaterales, los avances tecnológicos, y un mundo en constante evolución, nos obligan a un planteamiento radical de los desarrollos educativos. Pretender que la formación de los individuos se reduzca sólo al periodo escolar, es mutilar toda posibilidad de progreso y desarrollo social.

Las estructuras formales de educación y formación no dan abasto a la constante y creciente demanda de educación; surge la necesidad de nuevas herramientas que permitan hacer frente a estos cambios, sobre todo aquellas que están relacionadas con el capital humano, capacitación y desarrollo. Es evidente entonces que la preocupación internacional y nacional está encaminada hacia el entorno de e-capacitación (capacitación que se realiza a través de Internet y que cuenta con su equivalente en la educación a distancia, principalmente en la educación en modalidad virtual). De acuerdo a esto, a continuación se propone a las empresas la manera de hacer frente a este cambio y poder seguir compitiendo, haciendo uso de las tecnologías de información y con un enfoque orientado a los servicios o funciones informatizadas que un software debiera ofrecer, sobre todo desde la perspectiva del personal de la empresa (alumnos).

Los servicios corresponden a la organización y personal destinados a cuidar intereses o a satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada, y desde el punto de vista funcional corresponden a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. En ambos enfoques se hace referencia a las

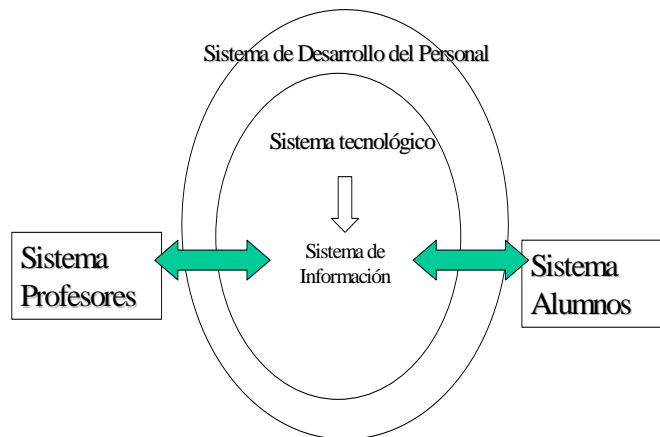
necesidades de las personas e instituciones y al poder satisfacerlas. En consecuencia y de acuerdo a los aportes de otros autores en la materia, se deduce que los servicios o funciones informatizadas en un entorno de capacitación, particularmente en el de e-Capacitación, son: acciones, procedimientos y actividades llevadas a cabo por la institución o empresa en favor de sus alumnos, en este caso trabajadores de la empresa, y que le proporcionan un beneficio intangible para el logro de sus objetivos formativos.

La determinación de las funciones que se deben ofrecer y las condiciones en que éstas serán entregadas, dependerá de la visión estratégica de la empresa, de la perspectiva de los instructores, de las necesidades de los alumnos y de los requerimientos administrativos que se deben cumplir, entre otros. De esta manera, todos los involucrados en el proceso participan de él de una manera más directa, lo que los hace estar más comprometidos con el proceso formativo. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, las funciones responden a necesidades y, por ser el modelo planteado en este artículo un modelo basado en tecnología Internet, se espera que la mayor parte de las funciones estén integradas en una plataforma tecnológica educativa (PTE), para que de esta forma pueda concebirse como realidad la posibilidad de la capacitación en cualquier momento y en cualquier lugar. Aún cuando en la educación a distancia de la actual generación cada servicio tiene asociado – de mayor a menor grado – alguna componente tecnológica, la total automatización e integración de las funciones no siempre es viable. Sin embargo, se espera que al momento de poner en marcha el Modelo de Sistema de Información para e-Capacitación (SleC), que se mostrará a continuación, se obtenga el máximo posible conforme a las necesidades reales de cada Organización.

2 Modelo SleC: Componentes

El Modelo SleC se ha construido sobre la base de distintos modelos del entorno y su base es eminentemente sistémica. Los componentes que se han establecido en este Modelo son los siguientes:

Figura 1: Modelo para e-capacitación desde el punto de vista sistémico



Fuente: Elaboración propia tomado de Meza et al 2002

a) Sistema Profesores

En el modelo SleC, los profesores tienen un rol distinto al que desempeñaban antiguamente en la capacitación en modalidad presencial, donde eran ellos quienes controlaban todo el proceso de formación. Ahora, ya en el modelo presencial, su función está más orientada al alumno. No obstante, a diferencia de la capacitación clásica donde el rol del profesor es multifuncional y sin claras divisiones en dichas funciones, en el modelo SleC, los profesores pueden desempeñar una o muchas tareas claramente distinguibles. De acuerdo a esta característica, los roles que puede desempeñar son:

- i. Experto en Contenidos: corresponde a la persona que, producto de su experiencia y conocimiento teórico y práctico, es capaz de referirse con propiedad a un contenido específico.
- ii. Responsable de dar seguimiento a las unidades didácticas, en adelante Instructor: corresponde a la persona que se preocupara de la mediación de contenidos y del diálogo entre los alumnos.

iii. Responsable administrativo del curso: corresponde a la persona encargada de realizar el soporte administrativo de los cursos o programas de capacitación.

iv. Responsable académico del curso: corresponde a la persona encargada de resguardar que objetivos, contenidos, actividades de aprendizaje y de evaluación, correspondan a las necesidades del personal de la empresa.

En la modalidad de e-capacitación se debe contar con herramientas tecnológicas basadas en Internet que permitan que el profesor se pueda poner en contacto con el alumno para llevar a cabo estas actividades, ya sea a través de foros de discusión, chats, correo electrónico, entre otras.

Es necesario destacar también, que en este modelo de e-capacitación y en general en el proceso de capacitación que efectúan las empresas, los profesores pueden ser personal interno como externo a ella.

b) Sistema Alumnos

En este caso, los alumnos corresponderán, en su mayoría, a personal directo de la empresa, que esté desarrollando su programa de capacitación. De acuerdo al modelo SleC los alumnos son libres de estar en un lugar específico en un determinado momento. Cada estudiante realiza su propio esfuerzo para aprender. Estos son provistos con una variedad de materiales que van desde la guía del curso hasta los accesos.

c) Sistema de desarrollo del Personal

El modelo SleC es el encargado de esclarecer las estrategias metodológicas y pedagógicas y velar por la correcta implementación de ellas en el entorno tecnológico de la e-capacitación: esto con la finalidad de realizar un buen proceso de enseñanza aprendizaje. Se incluye en él la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones y los sistemas de información para su puesta en funcionamiento.

d) Sistema Tecnológico

Corresponde al software capaz de administrar todo el quehacer de la entidad que llevará a cabo el proceso de capacitación. Este

sistema se relaciona directamente con la PTE e incluye las funciones necesarias para la correcta operación del entorno de la e-capacitación. Las funciones principales del sistema tecnológico son: la gestión de contenidos y objetos de aprendizaje; funciones administrativas y las funciones académicas.

3 Funciones del Modelo SleC

a) Gestión de contenidos y objetos de aprendizaje

El sistema de contenidos y objetos de aprendizaje, corresponde a pequeñas unidades de contenidos interactivos, cuya característica más importante es la posibilidad de ser fácilmente reutilizables. Dichos objetos o unidades podrán incorporar cualquier tipo de formato de acuerdo a las necesidades del curso en sí, además de otros elementos adicionales. En el Modelo SleC, los contenidos y objetos de aprendizaje estarán definidos de acuerdo a una estrategia pedagógica que se aplicará dependiendo del grupo que se capacite y debe ser concordante a los niveles estratégico, administrativo y operativo dentro de la organización. Esta clasificación es importante puesto que las habilidades que debe tener cada grupo de acuerdo al cargo que desempeñan son distintas, lo que hace necesario que la capacitación se enfoque en sus reales necesidades, para ser de esta manera una contribución tanto para el individuo (crecimiento personal y profesional), como para la organización.

Cabe destacar que la evaluación de los contenidos y el enfoque lo debe determinar el grupo de personas que esté a cargo de la capacitación. Este grupo debe estar integrado por personal de recursos humanos, instructores, desarrolladores técnicos y metodológicos. Estas componentes en el Modelo SleC, tienen una relación menos directa, por ende no se destacarán de la misma manera que los alumnos y profesores.

A continuación se presenta una relación entre los destinatarios y la estrategia pedagógica a seguir que debe ser considerada en la presentación de los contenidos

Tabla 1: Relación niveles jerárquicos y estrategia pedagógica

Nivel Jerárquico	Grupo servido	Estrategia Pedagógica
Nivel Estratégico	Directores o administradores de nivel superior	El enfoque a aplicar es el humanista es decir, se busca que el alumno o aprendiente, “aprenda a ser” Además de que desarrolle su habilidad para poder transferir sus conocimientos e instrucciones a los demás miembros de la organización.
Nivel Táctico	Gerentes o administradores de nivel medio	El enfoque aplicar es el sociocrítico es decir se busca que el alumno o aprendiente “aprenda a aplicar”
Nivel del conocimiento	Trabajadores del conocimiento y la información	El enfoque aplicar es el cognitivista, es decir se busca que el alumno o aprendiente “aprenda a pensar”, es decir, desarrolle la capacidad de análisis
Nivel Operativo	Trabajadores operativos	El enfoque a aplicar es el conductista, se busca que el individuo “aprenda a hacer”

b) Funciones administrativas

Estas funciones o servicios corresponden a todas las actividades de soporte que se pueden realizar a distancia a través de Internet, y por ende a través del sistema de información, que deben ser provistas de una manera comprensiva e ininterrumpida. Por medio de estas funciones todos los tipos de usuarios (alumnos, instructores, personal de apoyo técnico, de apoyo administrativo y de apoyo pedagógico) son atendidos según sus necesidades. Se considerarán dentro de esta función, actividades tales como:

Inscripción a los programas (o cursos) de capacitación definidos por la unidad de Recursos Humanos.

- Catálogo de cursos
- Programación de cursos, de acuerdo al calendario académico
- Registro de cursos en línea
- Verificación de los requisitos necesarios para acceder a algún curso, de acuerdo al nivel jerárquico y a las necesidades de cada alumno.
- Registro de las calificaciones finales de los alumnos

- Actualización de datos personales tanto de alumnos como de instructores
- Monitoreo del progreso académico
- Gestión y mantención de bibliotecas.

c) Funciones académicas

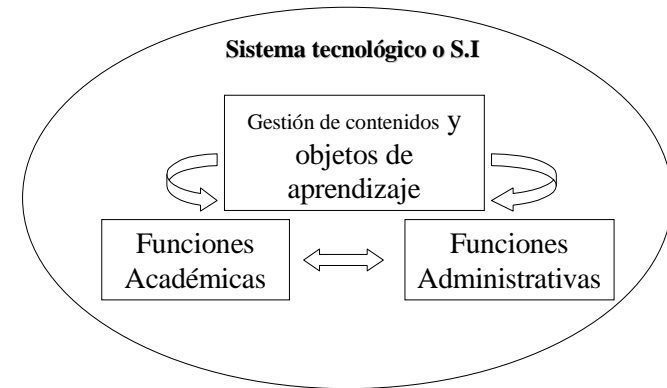
De acuerdo a lo planteado en el modelo GIOTGC se puede decir que esta función es una de las más importantes dentro del Modelo SleC, ya que a través de ésta se produce el proceso de enseñanza aprendizaje que realizará el alumno libremente a través de la PTE.

En este modelo las funciones académicas están en estricta relación con la determinación de los contenidos para los distintos niveles jerárquicos que participarán en el proceso.

Ejemplos de funciones académicas:

- Entrega de contenidos de unidades didácticas y cursos en general efectuada por los Instructores (documentación en CD, archivos en pdf, referencias a web de interés, etc.)
- Desarrollo de métodos automatizados para las evaluaciones del aprendizaje. Ejemplos: Desde simples estructuras de verdadero o falso, selección múltiple (basadas en texto, imagen y audio), preguntas abiertas, cuestionarios, hasta evaluación con estudios de casos y con proyectos.
- Comunicación entre instructor y alumno a través de e-mail, chats, foros de discusión, video conferencias, etc.
- Elaboración de encuestas y entrega de resultados respecto del logro del aprendizaje.
- Comunicación entre los alumnos, para realizar trabajos en equipo (grupos de discusión, chats, etc.)

Figura 3: Funciones del modelo de Sistema para e-capacitación



Fuente: Elaboración propia

4 Relación entre el Sistema de Información, Alumnos y la estrategia pedagógica

La Tabla 2 tiene por objetivo presentar, a modo de ejemplo, las relaciones que se producen entre el Sistema de Información con su función académica, los alumnos, la gestión de contenidos y la estrategia pedagógica a seguir de acuerdo al tipo de habilidad que se quiere perfeccionar o adquirir, desde el punto de vista de la existencia de un software que permita realizar determinadas actividades.

A partir de la función Académica definida, se debe establecer el software específico que forme parte del Sistema de Información del Modelo SleC

A partir de la función Académica definida, se debe establecer el software específico que forme parte del Sistema de Información del Modelo SleC

Tabla 2: Ejemplos de relación SI y estrategia pedagógica

Alumnos	Estrategia pedagógica	Función Académica
Directores o administradores de nivel superior	“Aprender a ser” “Aprender a transferir”	A partir de un caso, se les pide a los alumnos que evalúen factibilidad de desarrollo e implantación del proyecto respectivo
Gerentes o administradores de nivel medio	“ Aprender a aplicar”	A partir del estudio de casos, se les pide a los alumnos que resuelvan situaciones concretas a través de selección múltiple y respuestas de desarrollo
Trabajadores del conocimiento y la información	“ Aprender a pensar “	A partir de textos e imágenes se les solicita a los alumnos ordenar objetos, rellenar campos vacíos múltiples.
Trabajadores operativos	“ Aprender a hacer”	A partir de trabajos con Simuladores se les pide a los alumnos una necesidad concreta y real, por ejemplo, manejar una máquina

consecuencias que ello significa en términos del aumento de la productividad y reducción de costos para la compañía.

- Una correcta puesta en práctica del modelo, también potencia los aspectos de motivación de los trabajadores y de compromiso con la Organización. En efecto, las actividades de soporte de la PTE que integra a SleC, permitirán que los trabajadores no vean el proceso de capacitación como un proceso tedioso que no les considera en su individualidad. Por el contrario, ellos podrán expresar sus opiniones y realimentar el sistema para un mejoramiento continuo de cada una de las actividades. Este es uno de los elementos clave del modelo.
- Los avances tecnológicos y las nuevas formas de hacer negocios, serán los factores que permitirán que sea la e-capacitación la forma que por defecto tengan las empresas para capacitar a su personal. Actualmente, las empresas están viendo la e-capacitación como otra forma de hacer capacitación. Esta forma alternativa les permite (sin discusión) optimizar el tiempo, mejorar la calidad de la administración, disminuir costos y motivar a su personal.

5 Reflexiones

- Tal vez, una de las primeras cuestiones sobre las cuales hay que hacer hincapié se refiere a que el sistema tecnológico está al servicio de la capacitación que las empresas necesitan para sus empleados. En efecto, el objetivo último es mejorar la calidad del proceso de capacitación y desde esta perspectiva, sin duda alguna que no puede concebirse una plataforma tecnológica sin que ella esté basada en las teorías educativas vigentes en la actualidad.
- El modelo SleC contiene los elementos esenciales para desarrollar e-capacitación en el siglo XXI. La correcta – pero no obvia – interacción de los componentes es indispensable para el buen funcionamiento del modelo de sistema de información y para obtener ventajas competitivas. Las organizaciones podrán ver que su capital humano aprende “más y mejor”, con las