Modelos de Capacitación

Un modelo de capacitación es la representación ideal y práctica del proceso de formación y desarrollo, comprende un esquema explicativo de las operaciones que se deben realizar para su debido cumplimiento, con el fin de mejorar el proceso de enseñanza, optimizar la capacidad y fomentar el desarrollo.

Las aplicaciones tienden a crear sistemas especializados en una función específica del organismo, que contribuya a lograr el diagnóstico de una situación y tomar la decisión adecuada para su solución; mediante la sistematización del manejo de datos, refinamiento de la información, representación del conocimiento.

La base para tomar correctamente estas decisiones es un sistema donde cada persona cuente con información relevante, adecuadamente incorporada, elaborada en función de su contexto particular e interrelacionada. Es decir, una sólida base de conocimientos en cada uno de los actores.

Es por ello que el aprendizaje constituye el eje principal para el pasaje de un paradigma al otro, en tanto permite el tránsito desde el nivel conceptual a su implantación efectiva en cada uno de los procesos de la cadena de valor.

Se está produciendo también, en este tiempo, un cambio de paradigma en cuanto al liderazgo del proceso de aprendizaje, no sólo en la definición de los pasos y direcciones de carrera dentro de las empresas sino en todo el sistema de capacitación. Este cambio es, a nivel individual, el correlato de los cambios en las estructuras organizacionales.

Sin duda que este proceso ha sido precipitado por la rápida incorporación de tecnologías a nivel global, que han desarrollado formas de comunicación que trascienden las dimensiones de tiempo y espacio. En este entorno tecnológico se ha abierto una nueva dimensión: la de la Formación Virtual, que tiene un rol que cumplir en la nueva conformación de las estructuras de generación y consolidación del aprendizaje.

Durante las últimas décadas, los avances tecnológicos transformaron a la economía basada en la producción en una economía basada en el servicio.

Hasta hace poco tiempo, tanto el valor corporativo como la creación de valor se definían, fundamentalmente, a través de activos físicos y financieros. La economía actual, en cambio, prioriza el capital intelectual.

En contrapartida, la vida útil del conocimiento y de las habilidades humanas es más corta que nunca, circunstancia que aumenta la necesidad, en cualquier puesto laboral, de una actualización permanente. En muchos organismos se advierte un cambio de paradigma en la forma de considerar la capacitación. Descubrieron que es un arma competitiva y no un factor de costo. Hoy por hoy, el éxito depende cada vez más del excelente desempeño de los empleados, que a su vez demandan una capacitación de alta calidad. Mejorar las habilidades de la fuerza laboral es crítico para generar una ventaja competitiva sostenible.

Sin embargo, la brecha entre las mayores exigencias de la economía del conocimiento y las capacidades reales es profunda y es necesario reducirla si los organismos quieren ser competitivas. Es necesario convertir el aprendizaje en una elección estratégica, conectándolo con el negocio para que además de una experiencia individual, sea una experiencia colectiva que oriente el futuro de la organización.

La tecnología cambió la forma de trabajar, pensar y aprender. Por ende, hay que brindar conocimiento y habilidades con más velocidad y eficiencia. En la era de la producción “just-in-time”, una capacitación justo a tiempo es imprescindible para el éxito.

Mientras la tecnología, sin duda, incrementa la accesibilidad de las personas a la información; este acceso por sí solo quizá no se traducirá necesaria y directamente en niveles más altos de aprendizaje. Es necesario poner las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación al servicio del empleado, y al servicio de su proceso de aprendizaje. La tecnología se convertirá en un medio, un valor añadido, y no una finalidad en sí misma.

Los retos a nivel de aprendizaje de hoy en día requieren nuevas herramientas. El e-learning ofrece las herramientas para ayudar a los empleados a enfrentarse a esos retos.

En este contexto, Internet está convirtiéndose en el medio con más potencial para la capacitación online, cuyo surgimiento no solo obedece a cambios económicos y sociales; se vincula fundamentalmente con el mayor acceso a la Web.

Aproximadamente el 80% de la fuerza laboral profesional utiliza computadoras en su trabajo. De esta manera, Internet se presenta como la solución lógica para los objetivos de capacitación de una compañía. Por una parte a las empresas les resulta fácil distribuir recursos educativos e información critica. Por otra parte, los empleados podrán acceder a la capacitación cuando les resulta conveniente, ya sea desde la oficina o desde su hogar.

De esta manera, los entornos virtuales de aprendizaje permiten aprender sin coincidir en el espacio ni en el tiempo y asumen las funciones de contexto de aprendizaje que en los sistemas de formación presencial desarrolla el aula.[9]

3.2.1 Educación Virtual

Es una estrategia educativa, basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, estructuras operativas flexibles y métodos pedagógicos altamente eficientes en el proceso enseñanza-aprendizaje, que permite que las condiciones de tiempo, espacio, ocupación o edad de los estudiantes no sean factores limitantes o condicionantes para el aprendizaje.

3.2.1.1 El modelo educativo de la educación virtual

Estamos lejos de contar con un modelo pedagógico por lo tanto teórico que oriente con claridad la formas de diseñar y llevar a la práctica un proceso de enseñanza y de aprendizaje, caracterizado por eso que llamamos virtualidad. Por eso preferimos el título en plural. Porque plurales y cambiantes son las prácticas educativas y las reflexiones teóricas con las que tratamos de comprenderlas y mejorarlas.

No obstante, es evidente que el tema acapara el mayor número de esfuerzos e iniciativas de los pedagogos y educadores de todo el mundo. Esta profusión de trabajos está logrando esclarecer los temas y problemas que las tecnologías de la información y las comunicaciones plantean a la educación. Contamos ya, si no con modelos acabados, con un conjunto de principios que permiten modelar la acción educativa, al menos en algunos de sus componentes esenciales.

3.2.1.2 El modelo educativo en línea (online)

En la educación virtual el aprendizaje está centrado en el alumno y su participación activa en la construcción de conocimientos le asegura un aprendizaje significativo.

En la modalidad basada en Internet se definen los contenidos y actividades para un curso partiendo de la estrategia didáctica diseñada por el profesor. El alumno realiza su proceso de aprendizaje a partir de dichos contenidos y actividades, pero sobre todo, a través de su propia motivación por aprender, de la interacción con otros compañeros y de la guía y asesoría de su profesor.

El alumno de la educación virtual aprende de forma más activa pues no sólo recibe la instrucción del profesor, sino que aprende a través de la búsqueda de información, la autoreflexión y las diversas actividades que realiza de manera individual y colaborativa.

3.2.2 Educación a Distancia

Cuando hablamos de Educación a Distancia, normalmente hablamos de un sistema de educación en el que las partes -alumnos y los profesores- no están en el mismo lugar. Este proceso se lleva a cabo a través del acceso remoto de los programas educativos, mientras se desarrolla el proceso de aprendizaje como una enseñanza complementaria a la tradicional, por medio del uso de varias tecnologías clasificadas en tres categorías: informática, telecomunicaciones e impresos.

En la Educación a Distancia la distribución de instrucciones no obliga a las partes a estar presentes físicamente en el mismo lugar;

a) en clases vía satélite los especialistas están en un Aula de Emisión y los alumnos en centros de enseñanza dentro de Aulas Virtuales.

b) en conferencias electrónicas desde un centro educativo conectado a los hogares, oficinas o aulas virtuales por medio de computadoras.

Los términos educación a distancia y educación abierta conectados, se refieren a todas las formas de estudios flexibles que no demandan la presencia física del profesor y del alumno en el mismo lugar, sin embargo, ellos se benefician desde el inicio del proceso educativo. En este entorno se espera que el alumno realice su tarea de aprendizaje en forma independiente, y que los materiales de los cursos concretos contengan los conceptos de la enseñanza así como las oportunidades de interacción que normalmente existen en la aula tradicional. Los materiales de los cursos deben contener toda la variedad de los elementos que se han diseñado para ofrecer la máxima flexibilidad, mucho más que la ofrecida por las instituciones tradicionales. Esta flexibilidad puede expresarse en una variedad de modos diferentes, incluidos el nivel del curso, la estructura, las condiciones de atención, el horario de los estudios, la metodología del trabajo, el uso de medios diferentes para establecer la comunicación, el acceso a la información, y se complementa a través de una tutoría personal, centros de estudios locales, regionales o internacionales (según sea el caso), servicios consultivos y el uso de los medios para comunicación con las nuevas tecnologías .

La Educación a distancia significa históricamente estudio a través de correos. En nuestros días las nuevas tecnologías de comunicación, audio, video y computadoras, se utilizan como soportes para distribuir educación. De esta manera, el estudiante es el responsable de su aprendizaje. Sin embargo, ésta terminología representa la tendencia que utiliza una mezcla de diferentes modos educativos para optimizar el procedimiento de la enseñanza-aprendizaje.

En este ámbito vemos que las nuevas tecnologías juegan un papel importante como el medio para repartir la información educativa, tanto como instrucciones, así como recursos. Entonces el conocimiento de los medios que tenemos disponibles y las ventajas que cada uno tiene es una parte importante que no podemos olvidar. Además, el conocimiento de las capacidades qué cada tipo de medio tiene, nos permite desarrollar el módulo educativo con la máxima flexibilidad y con las propias estrategias diseñadas para el caso. No todos los modos de educación a distancia tienen la misma eficacia para resolver los problemas educativos, pues cada problema emerge de una necesidad diferente. El estudio de cada necesidad, nos dará el módulo educativo y el modo que necesitamos para alcanzar el objetivo, cada módulo de educación a distancia, así como el modelo pedagógico que utilicemos con la estrategia concreta que asumamos, nos señalan el medio adecuado para cada aplicación concreta.

Hoy en día las diversas redes se están utilizando para impartir, dirigir, repartir y difundir clases a distancia. En la mayoría de las instituciones que ofrecen educación a distancia sustentadas en nuevas tecnologías, se emplean tanto los redes vía Satélite y Televisión Interactiva, como Internet y redes locales. El entorno del Internet, cada vez es más económico y fácil de aplicar en la educación a distancia, además de audiocassettes y videocassettes por correo normal.

Así el hombre, utiliza computadoras y redes para transferir, almacenar y recuperar información, pero el énfasis está siempre en la comunicación entre humanos, es útil tanto en la aula como en la Educación a Distancia.

En la educación a distancia es necesarios medios rápidos y efectivos para impartir cursos en el aula virtual, los medios que tenemos están basados en tecnologías de punta. La infraestructura y la naturaleza de las redes tienen una importancia mayor para los pedagogos cuando necesitan diseñar y operar estrategias de educación a distancia

La evolución de tecnología en sistemas de información y telecomunicaciones, ha hecho posible que estas se apliquen en la educación, por su naturaleza y estructura innovadora pueden tener las siguientes características:

Flexibilidad: En cuanto a temas que permitan que hasta un curso de Posgrado se adapte a diversas modalidades de formación y sirvan tanto para una especialización como para la formación continúa.

Interactividad: El alumno participará de su propia formación desde el principio, ya que, aprenderá a trabajar con las Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación, comunicándole e intercambiando inquietudes con otros participantes, alumnos, docentes, y asesores localizados en lugares muy distantes y diferentes de su propio entorno, aportando sugerencias, ideas, inquietudes y debates. Los alumnos contarán con el apoyo de un tutor local, a través del cual podrán remitir consultas por correo electrónico al coordinador internacional del curso correspondiente, así mismo en cada curso se programarán dentro las teleconferencias espacios para plantear preguntas y observaciones a los profesores responsables.

Formación Académica amplia: Las profundas transformaciones en el entorno económico internacional de las últimas décadas hacen que el alumno deba estar informado de numerosos temas multirreferenciales para estar actualizado.

Económico: Es muy difícil que en una sola ciudad y en una sola institución existan los suficientes académicos y especialistas en todas las áreas, en todos los temas necesarios para este tipo de formación. Reunirlos resultaría muy caro e insuficiente para desplazarlos a un par de sesiones. Utilizando las Nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones es posible, por ejemplo, que mientras académicos y especialistas expliquen los efectos del TLC o NAFTA desde México, lo mismo se haga respecto al Mercosur desde Argentina y la Unión Europea desde España. Los alumnos que participen de estos cursos pueden aprender accediendo mediante Internet a los documentos de trabajo elaborados por los profesores, conectándose con todos ellos a través del Correo Electrónico, visionando los videos que se preparan para cada tema, o bien asistiendo a teleconferencias en aulas virtuales.

Abierto: A la participación de universidades, de académicos y especialistas sobre el tema que quieran abordar desde sus lugares de residencia habitual explicando los temas que investigan o en los que trabajan. Ello enriquece el curso a medida que crece y todos los parti¬cipantes del mismo (alumnos y profesores) se benefician de las diferentes singularidades que se presentan.

Características técnicas de los medios empleados en un Sistema de Educación a Distancia

Existen una gama amplia de medios aplicables al sistema de educación a distancia, a continuación mencionaremos algunos de ellos y desarrollaremos aquellos que por su relevancia y actualidad nos ayuden a entender su versatilidad y ventajas en este sistema;

• Teleconferencias

Las teleconferencias surgieron con la idea fundamental de integrar el empleo de tecnologías de comunicación en el proceso educativo para favorecer la interactividad profesor- alumno.

Progresivamente se han puesto en marcha a nivel mundial servicios concretos de Tele Enseñanza para impartir clases interactivas en directo, la Tele-Tutoría para el seguimiento docente por parte del profesor, el Tele-Seminario para debates y reuniones de grupos reducidos, y el acceso de los alumnos a los materiales complementarios del autoestudio.

Este servicio opera con un Aula de Emisión y una red de Aulas de Recepción situadas en las instituciones asociadas. Desde el Aula de Emisión la señal es transportada al centro de transmisión, transmitida vía satélite a las Aulas de Recepción en forma digitalizada, comprimida y codificada y su recepción es autorizada solo a las Aulas inscritas en el curso de que se trate.

Este proceso pude ser llevado a cabo por medio de microondas de banda angosta ITFS (Instructional Television Fixed Services), microondas de banda ancha, video comprimido, satélite o fibra óptica.

Cabe señalar que las Aulas de Recepción se convierten en "Aulas Virtuales" al momen¬to de contar con los medios para retroalimentar las conferencias en el mismo momento que se llevan a cabo, esto puede ser vía teléfono, fax, correo electrónico ó Internet.

Si el sistema cuenta con un Servidor WWW (World, Wide, Web) red mundial de páginas, esté distribuirá a todas las instituciones participantes la información sobre los cursos, normas para inscribirse, así como permitir el acceso a los materiales del curso vía Internet.

Esta forma de impartir cursos junto con el proceso de gestión organizativa, apoyado en un extenso uso de las telecomunicaciones configura la plataforma básica de lo que se denomina "campus virtual"

• Conferencia Electrónica

Para hacer posible la tutoría en un sistema de educación a distancia puede utilizarse un Sistema de Conferencia Electrónica, el cual facilita la comunicación entre los alumnos y profesores a través de computadora por medio de la asignación de espacios de comunicación comunes a todos los usuarios denominados "conferencias".

Podemos describir las conferencias como una especie de tablón, en el que cada intervención de los participantes aparece ordenada cronológicamente e incluida en uno de los temas o tópicos abiertos. Los alumnos escriben mensajes en cada conferencia que contienen dudas o comentarios sobre contenidos del curso y el profesor escribe mensajes con sus respuestas, creándose un "aula virtual" donde cada participante se beneficia y aprende a partir de las contribuciones de los demás, facilitándose de esta manera el aprendizaje colectivo.

En un sistema de conferencia electrónica cada alumno dispone de un buzón personal donde aparecen sus mensajes personales y a través del cuál se intercambian los cuestionarios de comprobación y las calificaciones entre el profesor y el alumno.

Cada sistema proporciona a cada usuario espacios de comunicación personal y en grupo, en los que cada uno puede tener distintos niveles de participación: contribuir con mensajes y comentar los de los otros o simplemente leer y "escuchar" lo que dicen otros.

• Videoconferencia

La palabra "videoconferencia" se emplea para describir al sistema que nos permite lle¬var a cabo el encuentro de varias personas ubicadas en sitios distantes, y establecer una con¬versación como lo harían si todas se encontraran reunidas en una sala de juntas, la comunicación de audio y video se establece en los dos sentidos ó interactiva, es decir, se envía y se recibe información de manera simultánea entre dos puntos separados geográficamente.

La característica principal de este sistema es que las partes pueden visualizar y escuchar a sus interlocutores, por lo que el equipo mínimo requerido debe contar sistema de transmisión y recepción de audio y video utilizando para ello cualquiera de los siguientes sistemas: Internet, microondas de doble vía, vía telefónica y satélite.

• Internet

Internet es la denominación de una red mundial de redes de cómputo, interconectadas entre sí para permitir su intercomunicación entre ellas, como resultado se crea la posibilidad de acceso rápido persona a persona, persona-máquina, ó máquina-máquina.

De este modo se trata de aprovechar las distintas funcionalidades que están previstas en un sistema de esta índole, que está especialmente diseñado para fomentar la comunicación interpersonal entre los usuarios.[11]

3.2.3 E- Learning

El E-learning, es la forma mediante la cual el propio empleado se capacita o aumenta su aprendizaje con la ayuda de medios electrónicos a través de la Internet y que la empresa le proporciona, (en algunos casos) cuando sus propias limitantes no le dejan participar en la instrucción grupal. El E-learning está basado, por tanto, en el uso masivo de la Web como medio de comunicación.

La llegada de Internet ha revolucionado la educación a distancia en todos los niveles. Aparece el E-learning o educación virtual, como un nuevo modo de aprendizaje, complementario al aula y, en muchas ocasiones, sustituto de la educación presencial. El E-learning se trata de "aprendizaje" realizado mediante tecnologías Web o bien a través de un software preinstalado en una computadora con capacidad multimedia. Ya sea de manera asincrónica (el estudiante y la fuente separados en el tiempo: autoformación), o de manera sincrónica (estudiante y fuente conectados en tiempo real, en una "clase virtual").

El E-learning es un sistema de aprendizaje auto-asistido. El alumno podrá asimilar los conocimientos que son "dictados" por un programa a través de una computadora. Lo interesante es que el alumno se siente más cómodo y puede repetir todas las veces que sea necesario una lección.

El E-learning es una herramienta que va más allá de que un estudiante curse una materia a través de Internet. El E-learning permite ofrecer información, capacitación y entrenamiento a todas aquellas personas que lo necesiten. El término E-learning significa aprendiendo, recibe varios nombres enseñanza virtual, capacitación on-line, teleformación, pero todos abarcan la esencia de una educación a distancia que implementa la tecnología. El aprendizaje es realmente una experiencia fundamentalmente práctico, sistémico, contextualizado e interactivo, sin barreras físicas ni temporales.

En los últimos años, con la aparición de nuevas tecnologías de la información, se ha popularizado la utilización del prefijo "E", para referirse a todas aquellas actividades relacionadas con informática y formato electrónico. Por ejemplo, E-mail, E-commerce, E-law, E-business y E-learning, que cada vez se escucha más. La letra “E” en E-learning es interpretada de las siguientes maneras:

• La E es por Experiencia: Las fuerzas motrices de los negocios para el E-learning hacen referencia a cómo cambiar el carácter de la experiencia del aprendizaje en la corporación. Un alumno, en una oferta de E-learning, tendría las opciones de cambio para el tiempo, lugar, simulación y apoyo de la comunidad, para mencionar unos pocos. No necesariamente todos son electrónicos, pero van en el corazón de la evolución y el incremento del nivel de experiencia.

• La E es por Extendido: Con el E-learning, una organización debe ser capaz de extender la capacidad de aprendizaje, moviéndose desde una perspectiva virtual hacia un proceso en marcha. La huella de la experiencia del E-learning podría ser más grande en términos de tiempo y podría permanecer con el alumno a través de su vida de trabajo.

• La E es por Expandido: La oportunidad para expandir ofertas de entrenamiento, más allá de las limitaciones del salón de clases, es increíblemente emocionante. ¿Podremos ofrecer aprendizaje a todos los empleados, en forma global?, ¿Podemos ofrecer acceso a un ilimitado número de temas?, ¿Podremos no estar restringidos por nuestro presupuesto de entrenamiento cuando se trata de satisfacer el requerimiento, por parte de un empleado, que precisa de conocimiento. (Rosenberg, 2001, p.p. 37-38) La capacitación on-line es un sistema orientado a optimizar la gestión del conocimiento y el entrenamiento de los recursos humanos en su institución. Una herramienta tecnológica basada en Internet, permite que todos los participantes puedan acceder a su utilización en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Las herramientas de interacción disponibles potencian la colaboración entre las partes. Los integrantes de la comunidad virtual pueden relacionarse a través de foros de debate, chat y video chat, con el fin de complementar su participación en las clases presenciales o simplemente intercambiar ideas para enriquecer su aprendizaje.

3.2.3.1 Finalidad de la Educación On- line (E-learning)

Existen dos finalidades principales de ésta nueva modalidad de enseñanza:

1.- Mejorar la calidad del aprendizaje:

La innovación en los materiales didácticos sirve para mejorar la enseñanza presencial tradicional, que ha sido durante siglos el modelo de enseñanza seguido por la humanidad. De este modo, por medio de itinerarios de aprendizaje personalizados se evita que un estudiante pueda quedar retrasado, se motiva al alumno para que participe en foros de discusión, se le dan los instrumentos que propician su autoaprendizaje. El profesor también puede realizar un mejor seguimiento de sus estudiantes, y en el caso de los alumnos con necesidades especiales, se les pueden proporcionar recursos específicos. Las posibilidades que abre esta nueva vía de enseñanza son extraordinarias.

2.- Facilitar el acceso a la educación y a la formación:

Las Enseñanzas a Distancia (EaD) son relativamente modernas y surgen con la finalidad de facilitar el acceso a la educación y la formación a todas las personas, cualquiera que sea su situación geográfica, su ocupación y su horario, debido a que propone alternativas educativas que se adaptan a las necesidades del participante. El E-learning se considera como una solución ideal de capacitación flexible que permite obtener conocimientos e información actualizada.

3.2.3.2 Características del E-learning.

• Separación física entre profesor y alumno: en la enseñanza a distancia, el profesor o tutor está en contacto con sus alumnos, a través de material impreso, audiovisual, chat y foros en la red.

• Uso masivo de medios tecnológicos: el acceso a las clases, tutorías e información del programa de estudio es fundamental contar con un equipo tecnológico que permite la conexión a la red y elimina las dificultades surgidas de tiempo y espacio.

• El alumno es centro de una formación independiente y flexible: el ritmo del aprendizaje y gestión del tiempo depende del alumno, permitiendo esto una mayor independencia y autoestima.

• Autorización: esta modalidad de enseñanza transmite los contenidos a través de medios impresos, audiovisuales y telemáticos, donde existe una labor de autorización, generalmente llevada a cabo por personal diferente al que ha elaborado el contenido del curso.

• Comunicación de doble vía asincrónica: se da entre el tutor y el alumno, a través de correo electrónico, foros, listas de distribución y otros, lo que ayuda a facilitar el proceso de aprendizaje de quienes están tomando un curso con metodología de E-learning.

• Comunicación vía sincrónica: se da entre el tutor y el alumno, a través del messenger, chats, videoconferencias y hasta de la tradicional llamada telefónica. Muy útiles cuando son necesarias decisiones rápidas o para intercambio directo de opiniones.

• Su destino es diverso: va dirigido a un gran número de personas de distintas edades, sexo, condición física, profesión y nivel educativo. Existe una gran gama de cursos para niños, discapacitados, distintas profesiones y nivel de instrucción.

• Es un medio de comunicación mundial: usado en todas partes del mundo, sin importar la cultura, idioma, y distancias entre otros. Ha sido esta característica la que ha dado lugar a que las barreras geográficas hayan desaparecido para el intercambio de información

Recursos utilizados por el E-learning para garantizar mayor efectividad en el proceso de capacitación

• Campus Virtual: ha sido desarrollado para salvar las limitaciones de los métodos tradicionales de capacitación, para enriquecerlos aportando recursos multimedia y herramientas de comunicación interactivas; finalmente, para garantizar el acceso a la educación de todos los niveles socioeconómicos, cualquiera sea su ubicación geográfica y disponibilidad de tiempo. La versatilidad de este producto, lo habilita para integrar soluciones de E-learning en múltiples ambientes de aprendizaje y trabajo en conjunto. Puede ser utilizado tanto para entornos corporativos como académicos.

• Cátedras On-line: esta propuesta permite la comunicación directa entre profesores y estudiantes a través de un aula virtual. Las funciones características permiten intercambiar la información administrativa como: horarios, calificaciones, eventos y mensajes, e información académica como: archivos con contenidos de materias, resúmenes, trabajos prácticos, entre otros. Los integrantes de la comunidad virtual pueden relacionarse a través de foros de debate, chat y video chat, con el fin de complementar su participación en las clases presenciales o simplemente intercambiar ideas para enriquecer su aprendizaje. Es importante señalar, que cada cátedra tendrá su propio espacio virtual prescindiendo de la intervención de personal de informática, lo cual facilita el manejo de la información únicamente por parte de los interesados. Esta práctica disminuye los errores de comunicación, acelera los tiempos de publicación del material de estudio y libera al personal de soporte técnico de realizar tareas ajenas a su área.

• Jornadas Virtuales: es un apoyo a este tipo de eventos, provee un importante medio de comunicación durante la preparación y desarrollo de los mismos. Los disertantes podrán anticipar su exposición para que el participante disponga del material y tenga la posibilidad de una lectura previa, mejorando el nivel del encuentro. También es factible la incorporación de conclusiones y gráficos indicadores que servirán de retroalimentación para mejorar la organización de futuros eventos.

• Grupos de Investigación: es ideal para el intercambio de información y trabajo grupal en empresas, departamentos, grupos y organizaciones. Actúa como una red de información privada y segura en la Web. Está orientada a mejorar el desempeño de redes humanas en la organización, potenciando la comunicación directa entre integrantes de equipos de trabajo. Tiene las siguientes ventajas: mejora los canales de comunicación con la mensajería grupal e individual, con debates de temas donde cada participante pueda dejar su opinión, comunicación directa a través del chat y video conferencia de persona a persona, depósito de archivos dedicado a documentación técnica, manuales, normas de procedimientos y cualquier otro documento de interés para los miembros del grupo. Este intercambio de documentación enriquece los contenidos finales y facilita la actualización de la información. Panel de noticias y novedades, para la publicación de información de interés general.

• Intranet Corporativa: es un espacio privado y seguro en la Web. Una herramienta de comunicación y colaboración ideal para empresas, departamentos, grupos y organizaciones. La cual mejora el desempeño de redes humanas en la organización, potenciando la comunicación directa entre integrantes de equipos de trabajo.

• Grupos de trabajo on-line: optimiza el acceso a la información de su institución. Esta herramienta tecnológica, basada en Internet, permite que todos los participantes de su comunidad puedan acceder en forma rápida y sencilla. Fomenta el trabajo en equipo entre personas de distintas culturas, edades y profesiones.

• Profesores on-line: son aquellas personas que se ocupan de facilitar el proceso de aprendizaje, contribuyendo a la gestión de las clases, orientando al alumno, proporcionando los lineamientos necesarios. El tutor debe estar formado en:

 Didáctica y pedagogía: sugiere actividades de aprendizaje, corrige ejercicios, resuelve problemas, estimula la participación y el compromiso del grupo o de un alumno en particular y dinamiza los contenidos.

 Estrategias de comunicación: debe ser un facilitador en el proceso comunicativo, resolver conflictos y animar a los participantes a intervenir en debates.

 Comunicación escrita: el adecuado uso de la escritura en el E-learning es relevante, debido a que no existe comunicación gestual y la redacción de los mensajes ha de ser cuidosa ya que pueden llegar fuera de contexto o ser mal interpretados.

• Correo electrónico (e-mail): es el intercambio de mensajes escritos entre dos personas, utilizando un soporte electrónico y en concreto una red de comunicaciones. Cada usuario cuenta con un buzón en donde le llegan los mensajes y donde mantiene la copia correspondiente, tanto de los mensajes que envía como de los que recibe. Este recurso le brinda muchos beneficios a un participante de E-learning por cuanto permite intercambio de información e interrelación entre participantes y tutores. Las ventajas de su implementación son:

 Inmediatez, en el envío y recepción de información.

 Digitalización de la información que se recibe, con lo que no será necesario transcribir la información recibida.

 Ahorro, éste es el beneficio quizás más importante por el nivel de costo que resulta mucho más económico.

• Sistemas de videoconferencia: es un servicio que permite mantener reuniones virtuales entre dos o más ubicaciones físicas mediante la transmisión de voz e imágenes utilizando tecnología digital y estableciendo un sistema de comunicación múltiple.

3.2.3.3 Ventajas del E-Learning

Las ventajas del E-learning se desglosan según:

- Su alcance: la barrera geográfica desaparece. Una conexión a Internet desde cualquier parte del mundo le permite a uno ser parte de una experiencia de E-learning.

- Sus costos: se reducen notablemente tanto los costos de diseño como los de edición de los materiales y especialmente los de logística y distribución de la capacitación, evitando mayores costos de movilidad de alumnos, docentes y menor demanda de espacios físicos asignados a actividades de capacitación.

- Su dinámica: permite agilizar el proceso de enseñanza aprendizaje y estimular el aprendizaje en grupo o de una comunidad de práctica. Posibilidad de implementación de foros de discusión internos, chat y video conferencia. Utilización de depósitos de archivos para material de lectura, ejercicios prácticos y acceso a noticias y novedades actualizadas.[12]

3.3 Formación Pedagógica

Exposiones Orales: El análisis racional y la revisión crítica de argumentos son la base de nuestra cultura. Pero los argumentos no salen de la nada. Muchas veces los encontramos en los textos clásicos y en los menos clásicos, pero no toda discusión es por escrito. La vida está llena de debates que se adelantan oralmente en pequeños (y a veces grandes) grupos de personas. Para estos debates, la exposición tiene la función de proveer el argumento inicial.

Por eso, la exposición oral es algo más que un formato de comunicación para uso académico: es una herramienta crucial para el éxito en la vida. No sólo en la Universidad, sino también en ambientes laborales, corporativos o de otra índole, la exposición hace parte de procesos colectivos de construcción de opinión y de toma de decisiones.

Pero, ¿qué es exactamente lo que se “expone” en la exposición? La respuesta es: una hipótesis u opinión en torno a un problema. Por eso, una exposición no es una simple enunciación de hechos o de datos sino su primer análisis. Una buena exposición, al proponer una hipótesis u opinión, plantea el escenario para la realización de un debate.

Dado que el debate es un evento colectivo, el éxito de una exposición no depende sólo del expositor: también el auditorio tiene que conocer el tema y prepararse para el debate. Inversamente, un buen expositor no es sólo aquel que sabe expresar oralmente sus ideas, sino también aquel que escucha con atención y respeto a sus interlocutores. Tampoco basta entonces ser elocuente: es preciso tener en cuenta las diferentes posiciones y saber atender a las observaciones y las críticas.

La forma de la exposición: No todas las exposiciones son iguales; las hay más simples y más complejas. Una exposición simple se asemeja a una reseña reconstructiva. Este tipo de exposiciones es adecuado si Ud. desea plantear una pregunta sin insinuar posibles respuestas. Una exposición más compleja se asemeja a un ensayo de opinión. Este tipo de exposiciones es adecuado si Ud. Tiene que desarrollar un tema dado. Finalmente, la exposición más compleja es la que combina las funciones de la reseña y del ensayo de opinión: No sólo construye una pregunta a partir de fuentes sino que además desarrolla posibles respuestas a esta pregunta. En ese sentido, esta exposición se asemeja al trabajo de seminario o al artículo especializado.

Sin embargo, la exposición es oral, y hablar en público es un desafío comunicativo muy diferente de la escritura. Para su público, leer un texto (suyo o ajeno) es diferente a escuchar una exposición. Cuando un texto es denso, el lector siempre puede abordarlo por partes, releerlo, comentarlo con los amigos, etc. Pero una exposición densa rápidamente aburre al auditorio y se pierde irrevocablemente. En consecuencia, no lea su exposición: eso no es exponer sino leer en voz alta. Igualmente, absténgase de basar su exposición en textos aprendidos de memoria: eso no es exponer sino recitar. Adicionalmente, es muy conveniente que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de carácter formal.

TIEMPO: Una buena exposición deja tiempo suficiente para el debate de seminario que la sigue. Por eso no tiene por qué durar más de 20 minutos (si es más larga, revísela). Distribuya de modo adecuado las partes del discurso introducción, desarrollo del tema, conclusiones en ese lapso.

TONO DE VOZ: Las personas tienen una capacidad limitada de atención: se distraen si se les habla siempre al mismo ritmo y con el mismo tono de voz. Aprenda entonces a modular su voz: practique las pausas y los cambios de ritmo y de volumen. Es importante también que cuide su voz. Las tonalidades agudas y el volumen alto exigen la garganta más de lo normal y pueden motivar afonías, ronqueras y falsetes fastidiosos. Evite carraspear para aclarar la garganta o tomar agua fría para refrescarse: eso tiene, a la larga, efectos nocivos.

EXPRESIÓN CORPORAL: Un buen expositor es un “actor en escena”: Permita que su cuerpo le colabore a su voz. Apóyese en la capacidad de comunicación no verbal que hay en su expresión facial y corporal. Para ello es preciso dominar los elementos mímicos –movimiento de manos y cuerpo, ademanes, gestualidad, etc. de la exposición y aprender a evitar las muecas y los tics nerviosos. Recuerde: en una presentación oral, lo que se hace es tan importante como lo que se dice.

COHERENCIA EXPOSITIVA: Prepare concienzudamente el tema y desarrolle de manera ordenada y convincente los argumentos.

Arme un plan de trabajo que le permita:

1) Enunciar a manera de preámbulo los objetivos de la exposición y del debate subsiguiente;

2) Plantear el problema;

3) Desarrollar los puntos clave de la argumentación;

4) Explicar su propia posición con respecto al problema planteado;

5) Hacer una recapitulación que sirva como apertura para el debate. Evite las muletillas, los rellenos y las repeticiones innecesarias: este tipo de fallos no sólo entorpecen la exposición sino que enturbian la claridad de la argumentación.

USO DE AYUDAS AUDIOVISUALES: Como su nombre lo indica, las ayudas son un medio, no un fin en sí mismo. Unas ayudas vistosas no disimulan la falta de argumentos. Por eso conviene que identifique primero los puntos clave de su mensaje y los refuerce luego mediante el uso de tablas, ejemplos, anécdotas, citas, comparaciones, etc.

Verifique que las ayudas audiovisuales utilizadas brinden una adecuada visibilidad. Sin embargo, recuerde que todos están viendo las ayudas: no es necesario que las lea de nuevo. Recuerde también que incluso la tecnología más sofisticada puede fallar. Antes de su exposición revise que todo funcione pero, de todos modos, prepárese para seguir como si nada si el sistema colapsa.

NO PIERDA SU PÚBLICO: Mientras expone, mantenga despierta y fresca la atención de su audiencia haciendo los puentes y las transiciones que sean convenientes para enlazar las diferentes partes del discurso. Dado que las personas olvidan fácil y rápidamente, conviene hacer énfasis en los puntos cruciales de la argumentación y resumir oportunamente las etapas cubiertas para mantener viva la memoria y el interés de los asistentes. Además: aprenda a escuchar. Si no lo hace, difícilmente podrá resolver de manera satisfactoria las dudas, inquietudes o críticas que surjan entre la audiencia. En lo posible, tome nota de las críticas y de las observaciones que se le hagan y téngalas presentes tanto en sus respuestas como en sus posteriores incursiones en el debate.

Capitulo 4 - Descripción del Problema

En la provincia de Misiones no se encuentran cursos de capacitación formales de Business Intelligence (BI) y no se utiliza la información para la toma de decisiones.

En la actualidad Business Intelligence, está relacionado con el conocimiento y la velocidad de información y de acción. Las organizaciones necesitan acelerar los procesos de toma decisión más cortos, respuestas más veloces y tiempos más rápidos, confiabilidad, precisión, realidad, pertinencia, oportunidad, mayor control en el proceso de la información que maneja la organización para el mercado y fundamentalmente para el retorno de la inversión. En este caso la información es considerada un factor productivo fundamental para la toma de decisiones.[13]

El mapa conceptual y el aprendizaje significativo

Como el aprendizaje significativo implica necesariamente la atribución de significados idiosincrásicos, los mapas conceptuales, trazados por profesores y alumnos reflejarán tales significados. Eso quiere decir que tanto los mapas usados por profesores como recurso didáctico como los mapas hechos por alumnos en una evaluación, tienen componentes idiosincrásicos. Esto significa que no existe un mapa conceptual “correcto”. Un profesor nunca debe representar a sus alumnos el mapa conceptual de cierto contenido sino un mapa conceptual para ese contenido de acuerdo con los significados que él o ella atribuye a los conceptos y a las relaciones significativas entre ellos. De la misma manera, nunca se debe esperar que el alumno presente en una evaluación el mapa conceptual “correcto” de un cierto contenido. Eso no existe. Lo que el alumno presenta es su mapa y lo importante no es si ese mapa está correcto o no, sino si da evidencias de que el alumno está aprendiendo significativamente el contenido.

Naturalmente, al enseñar, el profesor tiene la intención de que el alumno adquiera ciertos significados que son aceptados en el contexto de la materia de enseñanza y que son compartidos por una cierta comunidad de usuarios. La enseñanza pretende que el alumno también comparta esos significados. Los mapas conceptuales pueden ser valiosos en la consecución de ese objetivo y pueden brindar información sobre cómo está siendo alcanzado. Pero los mapas conceptuales – tanto los del alumno como los del profesor – tienen significados personales. Basta pedir a dos profesores, con igual conocimiento, que tracen un mapa de conceptos para cierto contenido: sus mapas tendrán semejanzas y diferencias. Los dos mapas pueden evidenciar una buena comprensión de la materia sin que se pueda decir que uno es mejor que el otro, y mucho menos que uno es cierto y otro es errado. Esto mismo es válido en relación con los mapas conceptuales trazados por dos alumnos en la evaluación del aprendizaje de un mismo contenido. Sin embargo es preciso tener cuidado para no caer en un relativismo donde “todo vale”: algunos mapas son definitivamente pobres y sugieren falta de comprensión.[14]

OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

**Objetivos Generales**

Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.

Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

***Objetivos Específicos***

Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.

Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempleo de puestos específicos.

Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.

Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.

— Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.