

Herramientas sincrónicas en las capacitaciones corporativas por parte de las empresas de capacitación



Herramientas sincrónicas en las capacitaciones corporativas por parte de las empresas de capacitación

Autores

texto

Msc. Ginger Navarrete Mendieta
Msc. Rosa Cecilia Mendieta García

Herramientas sincrónicas en las capacitaciones corporativas por parte de las empresas de capacitación

Autores

Msc. Ginger Navarrete Mendieta

Msc. Rosa Cecilia Mendieta García

Primera edición: febrero 2018

Diseño de portada y diagramación:

Grupo Compás

Equipo Editorial

ISBN: 978-9942-770-47-9

Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

Prólogo

El libro es la presentación de una investigación que trata sobre la utilización de las herramientas sincrónicas en las capacitaciones corporativas por parte de las empresas de capacitación de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, con el propósito de conocer las herramientas tecnológicas actualmente utilizadas por las empresas que ofrecen los servicios de formación así como las metodologías empleadas en los procesos de enseñanza – aprendizaje. Primeramente para conocer sobre el objeto de estudio se revisó bibliografía acorde al tema y a las empresas donde se desarrolló la investigación. El enfoque que se utilizó fue cualitativo el cual se apoyó en los instrumentos de investigación, la entrevista y la observación. La aplicación de estos instrumentos fue realizada a 10 empresas que ofrecen servicios de formación a organizaciones, a 10 personas de diferentes empresas que son responsables de las áreas de Desarrollo y Capacitación y a 25 empleados que actualmente participan en programas de formación. Después de realizar la recolección de datos a través de las entrevistas y la observación se analizaron los resultados donde se pudo concluir que el uso de las herramientas sincrónicas son realizadas de manera

tradicional, utilizando las herramientas tecnológicas como soporte para la ayuda y guía de los instructores, se evidenciaron oportunidades para realizar capacitaciones mucho más prácticas y dinámicas donde se comprometa al participante a utilizar estas herramientas a través de actividades. También se concluyó que la forma en que se lleva actualmente la formación del personal de las empresas es como participante dentro de una sala, generando horas de ausentismos de sus actividades cotidianas, por lo que existe una gran oportunidad de implementar la formación e-learning que permitirá potencializar y desarrollar a su personal a través de las TIC.

Índice

Prólogo	ii
Índice.....	1
Problemática de la investigación.....	2
Tecnologías de Información y Comunicación: TIC	28
La Educación continua y Capacitación a Distancia	37
Teoría Constructivista	47
Sujetos de aprendizaje.....	55
Motivación.....	58
Papel del alumno	59
Papel del Docente	60
Los medios tecnológicos.....	62
Investigaciones empíricas relacionadas con el tema	64
Descripción de los resultados de los responsables de las áreas de capacitación o desarrollo en empresas.....	94



Problemática de la investigación

La capacitación es un proceso de mejora continua, que utiliza la evaluación de las competencias de los trabajadores como elemento principal para retroalimentarse, conocer las brechas de conocimientos y habilidades de los empleados y adecuarse a las necesidades de las empresas.

La capacitación es un medio para alcanzar los objetivos y las estrategias que buscan las organizaciones. Desde esta perspectiva se debe entender a la formación como un proceso de potenciación y desarrollo del individuo en relación con su profesión. Un proceso que pretende eliminar las diferencias existentes entre aquello que un empleado puede ofrecer a partir de sus habilidades, experiencias y aptitudes acumuladas y aquello que es exigido por su ocupación laboral.

Los avances tecnológicos, y un mundo globalizado que se encuentra en constante evolución, obligan a un planteamiento radical de los desarrollos formativos, surge entonces la necesidad de nuevas herramientas tecnológicas que permitan poder hacer frente a estos cambios y desarrollar al personal de las empresas en el menor tiempo posible y en horarios flexibles que no interrumpan sus actividades cotidianas.

La capacitación e-learning es la forma alternativa que actualmente permite a las empresas optimizar el tiempo, mejorar la calidad de la administración, disminuir costos y motivar a su personal. Es por esto que surge la necesidad de investigar cómo se está realizando actualmente la formación en la ciudad de Guayaquil – Ecuador y el conocimiento que tienen tanto los encargados de las áreas de capacitación y los empleados así como el uso de las herramientas tecnológicas en los programas de formación.

Hopenhayn (2002) indica que el papel de la educación parece haberse consolidado a lo largo de estos 10 años a partir de su capacidad para: facilitar el acceso a trabajos inteligentes y a redes de conocimiento; reducir las desigualdades; aportar elementos críticos para interpretar la realidad incorporando el componente multicultural y construir ciudadanía en contextos democráticos.

Los gobiernos latinoamericanos están haciendo grandes esfuerzos para alcanzar niveles adecuados de calidad y equidad en la educación y, como parte de ese esfuerzo, se han puesto en práctica numerosos proyectos de dotación de equipamiento tecnológico y conectividad a un número cada vez más grande de establecimientos educativos. Sobre estos dos pilares, calidad educativa y acceso al intercambio comunicacional, se intenta promover la incorporación

masiva y sostenida de los países de la región a la sociedad del conocimiento. La importancia creciente de la innovación y del conocimiento en las economías hace de la educación no sólo una inversión con alta tasa de retorno, sino un campo que incide en el acceso a trabajos inteligentes y a redes de circulación del conocimiento a lo largo de toda la vida; segundo, la educación sigue siendo considerada como el principal campo de reducción de desigualdades de cara al futuro y de superación de la reproducción intergeneracional de la pobreza, dados los círculos virtuosos entre mayor educación, movilidad socioocupacional y mejores ingresos; tercero, en un momento de crisis de proyectos de transformación social y de emergencia de la dimensión cultural del desarrollo, la educación debe contribuir a repensar críticamente la realidad, a idear nuevos proyectos colectivos, y a aprender a vivir en un mundo multicultural. Por último, la educación es un espacio privilegiado para construir ciudadanía en el marco de las democracias del siglo XXI, y de la urgencia por perfeccionar la institucionalidad política. Más aún, las nuevas formas de ciudadanía en una sociedad de la información requieren también fortalecer nuevas destrezas: capacidad de expresar demandas y opiniones en medios de comunicación para aprovechar la creciente flexibilidad de los mismos; aptitud para adquirir información estratégica que permita participar en

los sistemas de redes; y competencia organizativa y de gestión para adaptarse a situaciones de creciente flexibilización en el trabajo y en la vida cotidiana.

Por otro lado el mundo actual está en constante cambio, aspectos como la globalización, la actualización continua de las sociedades, provoca que las personas hoy en día tengan que prepararse para ser competitivas a nivel profesional, lo cual les permita responder a las demandas del mundo laboral.

Actualmente se requiere contar con personas competentes, es decir, aquellas que sean capaces de resolver con eficacia los problemas relacionados con su práctica profesional y que al mismo tiempo tengan un desempeño ético.

Alemán y Gómez (2011) mencionan que la capacitación analizada desde la mirada sociológica forma parte del sector educativo a través de la educación continua; teniendo un efecto sobre la sociedad, y las estructuras adecuadas que deben de tener las organizaciones su desarrollo y crecimiento económico.

Las herramientas informáticas permiten un aprendizaje más heterogéneo y no presencial, basado en la autonomía de aprendizaje más que en la transmisión directa de conocimientos, en el marco de los nuevos planes de estudio y el sistema de créditos, donde el grado

creciente de libertad de los participantes para configurar su propio tiempo es indispensable en la combinación diaria de sus actividades (Cubo, González y Fustes, 2007).

Los recursos tecnológicos se han involucrado cada vez con mayor frecuencia en los ambientes de formación, surgiendo nuevas preocupaciones relacionadas con el uso adecuado de dichas herramientas en las capacitaciones buscando obtener resultados favorables en los procesos de enseñanza – aprendizaje, intentando mejorar la calidad de la formación académica de los participantes.

La capacitación corporativa está atravesando una transición importante hacia las nuevas estrategias y objetivos que buscan las empresas para poder llegar a ser competitivas y lograr cumplir con las demandas en una sociedad que tiene que competir en un mundo globalizado es por esto que la formación empresarial deberá ser ajustada hacia estos objetivos buscando la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, con el uso de las herramientas tecnológicas, y nuevas metodologías de formación que conlleven a que los empleados de las empresas sean personas altamente competitivas y competentes en los puestos de trabajo.

Las herramientas tecnológicas en las salas de capacitación son de suma importancia para el proceso de formación empresarial y se han

venido involucrado cada vez con mayor frecuencia en las capacitaciones corporativas, surgiendo necesidades de la incorporación de ellas no sólo en las salas de capacitación sino también con el involucramiento y el uso de éstas por parte de los participantes de dichas capacitaciones, reflexionando sobre el uso pedagógico de estas con la finalidad de obtener los resultados favorables en los procesos de formación empresarial.

Es necesario implementar nuevas metodologías en los procesos de formación que ayuden a los colaboradores no sólo a relacionarse con las herramientas tecnológicas sino también en su proceso de formación con el ahorro del tiempo que invierten dentro de las salas de capacitación y que cumplan con los objetivos de aprendizaje, es por esto que es conveniente que las empresas de capacitación posean y ofrezcan nuevas metodologías de enseñanza no sólo para lograr la formación competente de los empleados de las empresas sino que ayuden en potenciar el uso pedagógico de los recursos tecnológicos en los procesos de formación empresarial y que ayuden así en el logro de las estrategias y objetivos de las empresas.

Actualmente en el Ecuador el esquema de capacitación está dado bajo la modalidad tradicional, el facilitador capacitando al

usuario, existe un desconocimiento de las organizaciones en la utilización de las herramientas tecnológicas en sus programas de capacitación y el ahorro que podrían tener al no sacar a su personal de sus actividades diarias para que sean capacitados en las aulas, dado esto se planteó de cuál podría ser la problemática que tienen las organizaciones en Ecuador para no adoptar las herramientas síncronas en sus programas de capacitación, de lo que surge la siguiente pregunta: ¿Cómo son los procesos de capacitación de las empresas ecuatorianas con el uso de las herramientas síncronas?

En un mercado globalizado, en el que la competencia es un factor que influye en el crecimiento de las organizaciones, las empresas deben de contar con un capital humano competente y hábil que contrarreste las acciones competitivas y puedan lograr un mejor desempeño en sus puestos de trabajo por lo cual se debe asumir el desarrollo de programas eficientes para atender las necesidades a través de la capacitación con herramientas informáticas síncronas que brinden flexibilidad y que puedan ser combinadas con sus necesidades.

En la actualidad, las organizaciones están incorporando la gestión de la capacitación por competencias (Pineda, 2002). La inversión que realice las organizaciones en desarrollo personal de sus colaboradores a

través de los procesos de capacitación busca entre otras cosas lograr un mejor desempeño y habilidad en sus puestos de trabajo, bajo esta perspectiva la capacitación debe ser considerada como una herramienta que permite a los miembros de las organizaciones mejorar la eficiencia de sus trabajos.

Gil (2001) indica que las nuevas tecnologías de la formación ofrecen una solución no sólo a la eterna cuestión del desarrollo de la cualificación de las personas, sino también a las diversas cuestiones planteadas por los imperativos económicos de hoy en día: globalización y aumento de la competencia, búsqueda de una mayor productividad mediante el ahorro de costos, la mejora en la rapidez y en la competitividad. La formación se ha convertido en un eje estratégico importante y el saber en una herramienta que permite desarrollar una ventaja competitiva.

Actualmente se vive en una sociedad sometida a profundos cambios y transformaciones, los lenguajes multimedia se han impuesto, las nuevas tecnologías ayudan a mejorar, complementar, diversificar y evolucionar con el acceso a internet como fuente de información y de conocimiento, la simple presencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) implica acceder a la información y procesar de manera crítica favoreciendo el trabajo colaborativo.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) están cambiando la manera de hacer las cosas y la forma de aplicar las metodologías de enseñanza - aprendizaje. Éstas pueden ser aplicadas en diferentes frentes tales como en lo laboral así como en la educación. Para lograr el máximo aprovechamiento de las TIC, es indispensable su continua actualización. Estas herramientas son utilizadas por las empresas y un ejemplo de ello es la aplicación en formación laboral. Para Tello (2007) el objetivo de las TIC es mejorar los procesos de operación y así incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones.

La incursión de la tecnología en la capacitación es un hecho, en la actualidad se está incrementando el uso de recursos tecnológicos dentro de la formación empresarial, pero el manejo de estas no garantiza resultados positivos en la adquisición de conocimientos por parte de los participantes. También se debe tener en cuenta otros factores como el conocimiento de las TIC de los instructores de capacitación y la diversidad de estrategias metodológicas existentes para lograr los objetivos de aprendizaje, haciéndose necesario reflexionar sobre las metodologías favorables en las salas de formación apoyada con medios tecnológicos, con el propósito de obtener

entornos educativos apropiados que efectivamente contribuyan con el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Es conveniente implementar metodologías de enseñanza acordes con las habilidades, estilos de aprendizaje y entorno de las necesidades de las empresas en lograr que su personal logre ser más competente haciendo uso de la tecnología pero con métodos de enseñanza apropiados para la consecución de los objetivos de aprendizaje. Los participantes de los cursos de capacitación tienen a su alcance la tecnología esto refleja en ayuda para el cumplimiento de algunos objetivos académicos.

Las empresas de capacitación están implementando cada vez, con más frecuencia la tecnología en las salas de capacitación, dado que se ha venido masificando su uso con proyecciones para mejorar la calidad de la formación empresarial. Por consiguiente no se puede seguir formando a los participantes de programas de capacitación con las mismas metodologías tradicionales, teniéndose en cuenta la cantidad de herramientas y materiales didácticos que hoy se tiene al alcance.

Son por tanto y con base a lo expuesto anteriormente, las tecnologías de la información y la comunicación, también denominadas

por sus iniciales como TIC ó NTIC (Nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación) herramientas utilizadas como recursos didácticos en el proceso de capacitación no sólo por la adquisición de conocimientos sino también en el desarrollo de competencias como; la gestión de la información, el trabajo colaborativo, la comunicación interpersonal y/o grupal que implican grandes cambios para lograr mayor productividad en el puesto de trabajo.

A través de la investigación que se desea realizar se quiere detectar si uno de los problemas que tienen las organizaciones en la adopción de las herramientas síncronas es la falta de conocimiento que brindan estas herramientas en cuanto la flexibilidad de tiempo y ahorro de costo en el largo plazo, ya que muchas veces la selección del método tradicional sigue siendo predominio en la elección de los programas de capacitación.

Actualmente se requiere contar con capacitación empresarial pertinente en las empresas para que sus colaboradores se formen como personas competentes, es decir, aquellas que sean capaces de resolver con eficacia los problemas relacionados con su práctica profesional y que al mismo tiempo tengan un desempeño ético.

Las organizaciones por medio de la capacitación buscan mejorar el desempeño laboral de las personas, llegar a tener mejor competencias

en sus cargos que les permitirán mejorar sus relaciones interpersonales; ofreciéndoles mejores capacidades y habilidades que contribuirían en el crecimiento organizacional.

Gil (2001) indica que los organismos de formación y las empresas deben integrar en sus estrategias de desarrollo para el futuro:

- Por un lado, las reglas del juego heredadas del modelo de los cursillos presenciales son, en un primer momento, trastocadas; luego, en un segundo momento, se hacen más complejas por la llegada de nuevas herramientas que alcanzan todo su sentido en una lógica de combinación;
- Por otro lado, al evolucionar la mentalidad y las costumbres, las actitudes de los individuos se centran primordialmente sobre el modo de obtener rápidamente la información buscada.

Por lo tanto, las nuevas tecnologías educativas modifican el modelo tradicional de la formación y en el núcleo del cambio, donde la revolución tecnológica no afecta sólo al sector de la formación sino al conjunto de la empresa.

Los nuevos sistemas multimedia de formación hacen posible volver a centrar la formación sobre el individuo en términos de contenido y de modos de aprendizaje y, además, también permiten que cada uno aprenda a su ritmo. Sacar a la formación fuera de una sala dedicada específicamente a ella ofrece a todos una gran independencia en lo referente a administrar el tiempo de formación, por lo que los sistemas de la formación electrónica se pliegan a esas exigencias (Gil, 2001).

Gil (2001) también señala que las nuevas tecnologías de la formación ofrecen una solución no sólo a la eterna cuestión del desarrollo de la cualificación de las personas, sino también a las diversas cuestiones planteadas por los imperativos económicos de hoy en día: globalización y aumento de la competencia, búsqueda de una mayor productividad mediante el ahorro de costes, la mejora en la rapidez y en la competitividad. La formación se ha convertido en un eje estratégico importante y el saber en una herramienta que permite desarrollar una ventaja competitiva.

Por lo tanto, para estar a la altura de la apuesta es imprescindible que el campo de la formación, uno de los últimos campos de la empresa que sigue sin estar enteramente informatizado, sea objeto de una reingeniería completa y precisa. Para hacer frente a ese reto, los

sistemas del futuro no tienen más limitaciones que las impuestas por la creatividad del individuo y la rentabilidad de sus acciones (Gil, 2001).

La información que resulte de esta investigación será un nicho de oportunidad para la incorporación de las herramientas síncronas, permitiendo un logro en ahorro de tiempo, de recursos y de costos en los programas de capacitación ya que hoy en día la mayor parte de las organizaciones ecuatorianas se rigen por los métodos tradicionales, y se espera que los resultados proporcionen una visión más estratégica para incorporar las herramientas síncronas en los programas de capacitación que actualmente se llevan a cabo en las empresas ecuatorianas.

Por otro lado Lozano y Burgos (2007) señalan que la educación a distancia cumple con las necesidades de educación de los adultos y cómo coadyuva a desarrollar las habilidades requeridas por la llamada nueva economía y la globalización y que con el uso de medios tecnológicos se abre la posibilidad de que la interacción ocurra de manera asincrónica, es decir, que el profesor y el alumno interactúen en distintos tiempos.

Gil (2001) manifiesta que los nuevos sistemas multimedia de formación hacen posible volver a centrar la formación sobre el individuo en términos de contenido y de modos de aprendizaje y, además,

también permiten que cada uno aprenda a su ritmo. Muchos de los que rechazan siempre una formación tienen la excusa de la imposibilidad de movilizarse para pasar unos días en una sala de formación. Sacar a la formación fuera de una sala dedicada específicamente a ella ofrece a todos una gran independencia en lo referente a administrar el tiempo de formación. Los sistemas de la formación electrónica se pliegan a esas exigencias. Por lo tanto, las nuevas tecnologías de la formación electrónica permiten esta flexibilidad de movilidad para poder desarrollar una formación fuera de una sala de capacitación.

Además debido a que en la actualidad muy pocas empresas conocen sobre las herramientas síncronas, puede aportar beneficios adicionales al extender su uso a las áreas de capacitación para resolver el cruce de los tiempos cuando los empleados se capacitan y pierden horas de operatividad en sus actividades diarias.

El estudio se topa con algunas delimitaciones que podrían retrasar el desarrollo del mismo. La primera delimitación es el acceso a la información en todo el país por los costos para trasladarse a otras ciudades así como el poco tiempo que se cuenta para desarrollar la investigación por lo que se contempla realizarla sólo para la ciudad de Guayaquil.

Otras de las delimitaciones, es el alcance de este estudio, dado que en la actualidad existen muy pocas empresas ecuatorianas que ofrecen la modalidad de capacitar a los empleados de las organizaciones a través de la modalidad e-learning, que es uno de los objetivos de esta investigación.

El acceso a la información puede llegar a ser restringido ya que no todas las empresas dan acceso y apertura para dar información sobre su forma de operar, la metodología que utilizan y los clientes con quienes han trabajado.

Con respecto a las limitaciones, el espacio físico será una limitación de recursos y medios a considerar en esta investigación, ya que no se posee con una oficina privada para realizar las entrevistas por lo que se pedirá realizarlas en un espacio privado de las oficinas de las empresas investigadas.

La observación directa que se pretende realizar en esta investigación sólo podrá ser aplicada a una sola empresa ya que es la única de las empresas que accedieron a ser investigadas que ofrece la modalidad de capacitación virtual.

Otra limitación de la investigación será que al realizarla sólo en la ciudad de Guayaquil y al tener una fuerte restricción en el acceso de la información, la investigación se dará sólo a 10 empresas de

capacitación que fueron las que accedieron a ser investigadas, a 25 participantes de programas de formación y a 10 personas encargados de las áreas de desarrollo de los departamentos de RRHH, por lo que los datos recolectado que salgan de esta investigación no representarán una muestra significativa.



Teorías

Capacitación

Siliceo (2006) manifiesta que Buscar la productividad mediante el trabajo del hombre es lograr mejoras en el equipo, en la operación y rendimiento de las máquinas, en los procesos y métodos de trabajo, en la optimización de la capacidad de las plantas, en el aprovechamiento de las materias primas y en general en todos los recursos que el hombre maneja y controla. Lograr el compromiso profundo de que el personal haga las cosas bien desde el principio, es una de las metas fundamentales de las estrategias educativas en la organización.

La capacitación en su concepto más amplio tiene una influencia decisiva en el ambiente, integración y actitud de los individuos y de los grupos en el trabajo. La empresa tiene el compromiso socio-laboral de dar valor agregado a los recursos que maneja, esto es, al capital, a la materia prima, a la tecnología y a los hombres que la integran. La capacitación y el desarrollo del personal son responsabilidad de la empresa a través de cada directivo: la función de relaciones industriales tiene como fin promover una cultura de capacitación asesorando y proporcionando la ayuda técnica especializada que se requiere para la planeación, desarrollo, ejecución y evaluación de los programas educativos. El directivo de cada área es el responsable de asegurar que

se lleven a cabo dichos programas y se obtengan los resultados esperados.

Para Alemán y Gómez (2011) el aprender es un paradigma que caracteriza a la sociedad actual, inserta en un entorno marcado por un profundo proceso de cambio que progresa al compás de un ritmo de aceleración creciente. Las organizaciones valoran las siguientes competencias como indispensables para aprovechar su potencial: la capacidad para aprender y la capacidad para aplicar lo aprendido. Aquellas organizaciones que desarrollen estas competencias, obtendrán una mayor capacidad para poder anticipar nuevos escenarios y optimizar los recursos humanos que se requieren tanto en los procesos productivos como en las acciones de mejora. Desde una perspectiva histórica, sociológica y económica es posible observar el impacto generado por otras disciplinas en el campo de la capacitación laboral. Reconocer estas tendencias permite abrir un espacio de reflexión sobre las prácticas más frecuentes en el campo de la capacitación laboral e imaginar en simultaneidad opciones de diseño y desarrollo progresivo de experiencias de intervención tendientes a promover procesos genuinos de aprendizaje y transferencia al mundo del trabajo.

Para Blanco (2009) la capacitación como parte del desarrollo del recurso humano, es una estrategia empresarial importante que debe

acompañar a los demás esfuerzos de cambio para que las organizaciones lo lleven adelante en la práctica, ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas. Decidir, diseñar y poner en marcha programas de formación y perfeccionamiento de los empleados, con el objetivo de mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento y hacerlos crecer es una cuestión por la que cada vez hay una mayor preocupación por la capacitación, convirtiéndola en un elemento importante para el proceso productivo y/o de servicio.

Por otro lado para Rodríguez (1999) la capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

La Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2008) indica que la capacitación genera procesos de cambio los cuales se enfocan en el mejoramiento de la calidad de los recursos humanos y por lo tanto al logro de los objetivos de la empresa. Los responsables de la capacitación actúan como agentes de cambio, ya que al contar con los medios adecuados moldean la cultura de los trabajadores, con el propósito de incrementar sus conocimientos, habilidades y actitudes, de esta manera se busca la excelencia de las organizaciones para contribuir al crecimiento del país.

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización.

De acuerdo a Hill, Estrada y Bosch (2003) la capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales se pueden mencionar:

- Conduce a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza laboral
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.

- Obtiene una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefe-subalterno.
- Prepara guías para el trabajo.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

Hill, Estrada y Bosch (2003) también destacan que debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de forma que se puedan alcanzar las metas trazadas e indican que los beneficios de la capacitación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro. Entre los beneficios que menciona son que:

- Permite al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo y la confianza del individuo.

- Ofrece herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización.
- Logra metas individuales.
- Eleva el nivel de satisfacción en el puesto.
- Mejora la comunicación entre los trabajadores.
- Ayuda a la integración de grupos.
- Transforma el ambiente de trabajo en la empresa, haciendo más agradable la estadía en ella.

Para Siliceo (2004) el evolucionar el concepto de capacitación se han ido perfilando, en el ámbito del mismo, algunos fenómenos que, sin ser completamente inéditos, quedaban más o menos sumergidos en el fondo del proceso, con las inevitables consecuencias de confusión conceptual y difícil captura práctica en la vida laboral. Uno de estos fenómenos son las competencias. El concepto no es nuevo, ni aun en su óptica moderna, pero su presencia se ocultaba, de manera embrionaria, en las fórmulas tradicionales que daban propósito a la capacitación desde sus inicios formales. Clásicamente se hablaba, lo recordamos, como materia de capacitación, de la trilogía: Habilidades, Actitudes y Aptitudes.

Se ha descrito con aceptable precisión, aunque en formatos verbales muy distintos, cada uno de estos tres factores: La habilidad

como una predisposición profesional, intelectual o física para realizar muy bien algo. Hay personas muy hábiles y otras medianamente o poco hábiles para algunas, muchas o pocas cosas. La actitud como una predisposición emocional afín, indiferente o adversa hacia determinados hechos o actitudes. La habilidad y la actitud no siempre apuntan en la misma dirección; a veces difieren y a veces se oponen. Quién es hábil para la música, por ejemplo, le tiene cierto resentimiento por algún sufrimiento que con ella experimentó. Quién es hábil para la pintura, es posible que la vea con algún desdén, dado que no le permite ganar el dinero que quisiera, etcétera. La aptitud coordina y armoniza las dos anteriores: una persona apta para algo es alguien que, teniendo la habilidad y el talento, pone su voluntad y encuentra su afecto al servicio de esa habilidad y de ese talento: es alguien que pudiendo, quiere, y queriendo, puede.

Esta tríada de conceptos que, durante mucho tiempo, sirvieron como elementos de diagnóstico para construir programas de capacitación y desarrollo muestran una característica en común: expresan, principalmente, posibilidades. Un examen de aptitud, una prueba de actitud, un test de habilidades indican, con mayor o menor veracidad, la posibilidad de que una persona ejerza adecuadamente

una u otra actividad o cumpla con una u otra función. Lo que su desarrollo logra es ampliar dicha posibilidad.

La competencia, por una parte, al trenzar estos tres factores, casi siempre en forma situacional flexible se presta a ser descrita también situacionalmente, más que permanentemente definida. La competencia siempre requiere habilidad, talento y actitud emocionalmente positiva, pero no es fácil precisar en qué proporción. Muchas veces vemos u oímos hablar de gente que, sin mucho talento o habilidad, echándole ganas, tiene logros muy brillantes, y otras veces presenciamos casos de personas que, con un enorme talento, casi casualmente, en forma indiferente y sin proponérselo, dan con soluciones geniales.

Actualmente se tiende a describir los puestos con base en competencias, es decir, en esa mezcla de disposición, conocimiento y práctica de las funciones. Buscar la productividad mediante el trabajo del hombre es lograr mejoras en el equipo, en la operación y rendimiento de las máquinas, en los procesos y métodos de trabajo, en la optimización de la capacidad de las plantas, en el aprovechamiento de las materias primas y en general en todos los recursos que el hombre maneja y controla.

Lograr el compromiso profundo de que el personal haga las cosas bien desde el principio, es una de las metas fundamentales de las estrategias educativas en la organización. La capacitación en su concepto más amplio tiene una influencia decisiva en el ambiente, integración y actitud de los individuos y de los grupos en el trabajo. La empresa tiene el compromiso socio-laboral de dar valor agregado a los recursos que maneja, esto es, al capital, a la materia prima, a la tecnología y a los hombres que la integran.-

La capacitación y el desarrollo del personal son responsabilidad de la empresa a través de cada directivo: la función de relaciones industriales tiene como fin promover una cultura de capacitación asesorando y proporcionando la ayuda técnica especializada que se requiere para la planeación, desarrollo, ejecución y evaluación de los programas educativos. El directivo de cada área es el responsable de asegurar que se lleven a cabo dichos programas y se obtengan los resultados esperados.

Un desarrollo de competencias serio requiere que la selección del personal, para trabajo o para promociones, se base en la detección de competencias, las cuales serán ponderadas en el sistema de calificación del desempeño y de evaluación del potencial y constituirán los criterios germinales para los planes de vida y carrera (Siliceo, 2004).

Tecnologías de Información y Comunicación: TIC

De acuerdo a Pacheco (2011) la última década ha marcado la forma de vivir y pensar de nuestra sociedad debido al acelerado avance de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales se han hecho presentes en todas las áreas del conocimiento humano.

Cada día observamos cómo millones de personas realizan transacciones de todo tipo vía en línea (online), se comunican con familiares a través del video conferencias, descargan información, música y videos en fracciones de minutos, revisan su agenda electrónica, construyen su propia red de amigos por el mundo, operan por internet y otros cientos de cosas que hacen algunos años atrás era difícil de imaginar.

Según Morín (2008) los saberes fundamentales para la educación del futuro son los principios de un conocimiento capaz de abordar los problemas globales y fundamentales de una sociedad; también señala que la educación debería comprender la enseñanza de la incertidumbre que permita afrontar los riesgos, lo inesperado, lo incierto y modificar su desarrollo para restaurarla desde como lo tome cada individuo a partir de su condición humana.

Desde la perspectiva de la sociedad actual existe una evidente necesidad de responder de manera adecuada y efectiva a través de la formación académica las demandas del sector productivo y a la vez a los desafíos actitudinales que imponen las circunstancias del mundo contemporáneo.

En lo que respecta a las necesidades y exigencias de la sociedad hacia la actividad de enseñar, las situaciones y condiciones a las que se enfrentan en entornos en constante cambio y competitividad, procesos sociales y organizacionales complejos, alta diversidad de modalidades y contrataciones de trabajo, conformación de equipos multidisciplinarios y multiculturales, entre otros, a los cuales deben hacerles frente de una manera competitiva sin descuidar sus relaciones interpersonales y sociales, con el fin de orientar de mejor manera el desarrollo curricular al que se hace alusión.

Hoy la revolución tecnológica y la globalización sugieren nuevas competencias y destrezas. Se espera un acercamiento del centro de formación al centro de trabajo a la par de formación a distancia utilizando dispositivos multimedia y multirecursos. La educación deja de identificarse exclusivamente con el ámbito estado-nación e ingresa a la esfera de la globalización.

Los retos mencionados con anterioridad obligan a los profesionales de formación a reflexionar en la manera de formar adecuadamente las personas para convertirlos en profesionales competentes para enfrentar los retos de la modernidad.

Salinas (2004) plasma que los cambios que implica la incorporación de las TIC en la Educación Superior, no sólo debe ser realizada a nivel del docente y de alumno, sino también a nivel institucional. Lo que a su vez implica cambios en los procesos de enseñanza - aprendizaje y en las estrategias didácticas empleadas por los docentes en el aula y que ayuda a dar una visión más amplia sobre las metodologías de enseñanza dentro de las organizaciones.

La sociedad es hoy consciente de que las TIC ahora forman parte de los instrumentos que apoyan el desarrollo económico y social en muchos países (Pineda, 2008). Es así, como la industria dedicada a producir las herramientas tecnológicas se posiciona e influye con fuerza en el gobierno. Por ende las empresas voltean a ver a las TIC como herramientas fundamentales para el desarrollo de sus procesos.

La humanidad ha pasado por diversas transformaciones: religiosas, políticas, sociales, culturales y tecnológicas. La transformación más impactante ha sido la tecnológica ya que día con día se reinventa. Por

su parte Cabero (2001) explica que la difusión de las TIC se debe al continuo crecimiento científico y tecnológico dentro de la sociedad, también conocida como la sociedad de la información y el conocimiento. El autor afirma que la demanda y uso de las estas herramientas en diversas actividades llega a condicionar a las personas que no tienen acceso a ellas o simplemente no saben utilizarlas, siendo esto una limitante para su desarrollo profesional y personal.

Actualmente las herramientas tecnológicas son utilizadas en todos los niveles socioeconómicos. Su uso va desde el sector empresarial, educativo, hasta el médico. Pero ¿Qué son las Tecnologías de Información y Comunicación?, según Cabero (2001), estas tecnologías son el grupo de procesos y productos provenientes de nuevas herramientas, soportes y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información. Las TIC se componen de medios como el hipertexto, los recursos multimedia, la televisión, internet, aparatos móviles así como los programas.

Por otro lado, dentro del sector educativo las TIC son usadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje con éxito. Un ejemplo de esto son los cursos en línea que están vigentes en los distintos niveles académicos. Para Cabero (2004), las nuevas tecnologías tienen ciertas características

como la inmaterialidad, es decir, carecen de sustancia. Son utilizadas en todos los contextos de una sociedad. Son diversas y su uso no es condicionado por la edad, sexo e ideologías; además facilitan la interactividad, la instantaneidad. A su vez, acortan el tiempo y el espacio logrando crear nuevos lenguajes de expresión. Derivado del alcance del uso de las TIC y de la especialización progresiva de sus contenidos se consideran otras características igual de importantes como lo son, la diferenciación y la segmentación de las audiencias de tal forma que se da atención a todos los usuarios de acuerdo al nivel de conocimiento de las TIC.

Pacheco (2011) señala que actualmente vivimos en una cultura tecnológica que avanza día a día y que marca en cuestión de meses una rápida obsolescencia de muchos conocimientos y la emergencia de otros. El impacto de esta cultura es inmenso ya que produce continuas transformaciones en la globalización económica, social y cultural, e incide en prácticamente todos los aspectos de la vida personal: el trabajo, el comercio, la gestión burocrática, el ocio y la educación. Por estas razones, la tecnología exige con urgencia, aprender a convivir con ella y a utilizar sus indudables beneficios.

En este contexto se inscriben las TIC que corresponden a un conjunto de avances vinculados a tres conceptos: la informática, las

telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales. La educación del siglo XXI se enfoca en aprender a aprender por lo tanto, en un nuevo sistema educativo, implementar las TIC, es viable y pertinente, teniendo en cuenta dos aclaraciones básicas:

1. Las TIC son medios (aplicaciones) y no fines; son herramientas que facilitan en aprendizaje y el desarrollo de competencias.
2. Las TIC son generadoras de información y no de conocimiento, claro que con una mediación adecuada, esa información puede convertirse en conocimiento; para que esto sea así, la información debe ser analizada, reflexionada y evaluada.

En el aula de clases, las TIC son potenciales instrumentos cognitivos que pueden ayudar al estudiante a ampliar las capacidades intelectuales, al abrir nuevas posibilidades de desarrollo individual y social.

Palomo, Ruiz y Sánchez (2007) citado por Pacheco (2011, p. 21-22) indican que las TIC ofrecen la posibilidad de interacción que pasa de una actitud pasiva por parte del alumnado a una actividad constante, a una búsqueda y replanteamiento continuo de contenidos y procedimientos. Aumentan el interés de los estudiantes en sus tareas y desarrollan su iniciativa, ya que se ven obligados constantemente a

tomar pequeñas decisiones, a filtrar información, a escoger y seleccionar.

Las nuevas tecnologías estimulan el desarrollo de competencias como investigar, seleccionar, organizar y manejar nueva información; la autonomía para aprender a aprender; autoestima y motivación interna; respeto por el otro, valores.

Las TIC, convertidas en herramientas potencializadas para la mente, facilitan la creación de ambientes de aprendizaje enriquecidos y altamente significativos, que pueden adaptarse a modernas estrategias de aprendizaje. Ya hay excelentes resultados en el desarrollo de las habilidades cognitivas de niños y jóvenes en las áreas del currículo.

Piedrahita (2009) citado por Pacheco (2011, p. 23) señala que en el área educativa, los objetivos estratégicos apuntan a mejorar la calidad de la educación por medio de la diversificación de contenidos y métodos, promover la experimentación, la innovación, la difusión y el uso compartido de información y de buenas prácticas, la formación de comunidades de aprendizaje y estimular un diálogo fluido sobre las políticas a seguir. Este criterio tiene mucho peso en los actuales momentos ya que nos da las directrices por donde debe transitar la educación en los próximos años.

Con la llegada de la tecnología la profesión docente sufre un cambio radical; desde un enfoque centrado en el profesor que se basa en prácticas alrededor del pizarrón y el discurso, basado en clases magistrales, hacia una formación centrada principalmente en el alumno dentro de un entorno interactivo de aprendizaje.

Entonces para que el sistema educativo logre la tan anhelada transformación es necesario el aprovechamiento de los beneficios de las TIC en el proceso de aprendizaje, por ello es esencial que tanto los futuros docentes como los docentes en actividad sepan utilizar estas herramientas capacitándolos a través de programas gubernamentales y de una efectiva reforma al currículo en las universidades donde se les enseñe como aplicar efectivamente las TIC en su trabajo.

En este contexto, la gestión del conocimiento permitirá a los docentes llamados tutores-, servir de mediadores sociales y culturales, con un fuerte componente tecnológico, a través de currículos, articulados a las necesidades de aprendizaje de cada estudiante, y no estandarizados como sucede en la actualidad.

Pacheco (2011) también manifiesta que en la educación como en otros muchos campos se ha incorporado ampliamente el uso de las Tics, esta es una de las áreas de actividad del sujeto que resultan de mayor impacto para la formación de la personalidad de los individuos. La

sociedad del conocimiento y las nuevas tecnologías en particular inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo.

Las TIC sin duda han influenciado en la educación de manera distinta, una de ellas es el cambio que le han dado ha dicho campo, puesto que tan solo un par de años no teníamos conocimiento de las pizarras virtuales ni de proyectores a través del computadores; sin embargo ahora muchos de los colegios ecuatorianos poco a poco están disponiendo de estas actualizaciones en sus aulas, lo que le permite a los alumnos interactuar mientras observan vídeos en las pizarras virtuales o proyectores.

Las TIC, especialmente Internet, facilitan la comunicación y el acceso a materiales mediante el uso de buscadores. Las actividades que pueden realizarse por medio de las TIC en la educación resultan, por lo general, motivantes para los estudiantes por su carácter lúdico, por el uso de recursos visuales y auditivos, entre otras ventajas. Todos estos nuevos cambios traen consigo que los docentes se capaciten en su utilización, debido a que en los actuales momentos se está debatiendo en el Ecuador, los estándares de calidad docente donde las TIC es parte de su formación profesional.

En conclusión el uso de las TIC brinda grandes oportunidades como una fuente de conocimiento y su incorporación brindará un nuevo entorno para el desarrollo de los aprendizajes.

La Educación continua y Capacitación a Distancia

De acuerdo a Pinto (1990), la administración ha aportado diversas teorías que explican la función de los recursos humanos de manera diferente de acuerdo con la importancia de la estructura, la tarea y las relaciones humanas. Estas teorías han impactado de manera diferente a la capacitación, ya que cada una de ellas se dirige hacia diferentes niveles de la organización.

Así tenemos la teoría clásica que busca lograr la eficiencia a través de la mecanización de las funciones, la teoría humanista que proporciona a los directivos de las organizaciones técnicas para motivar a sus reportes directos a través de las metas, la teoría estructuralista que interioriza en los miembros de la organización los compromisos que deben de cumplir voluntariamente, la neoclásica que incrementa los resultados de la organización a través de la planeación , la behaviorista que genera aprendizajes y formas de comportamientos individuales para organizar los esfuerzos e integrarlos en grupos de trabajos y por último la teoría sistémica que selecciona los problemas que obstaculizan el crecimiento de la organización.

De acuerdo a Siliceo (2003), los retos de productividad, calidad y excelencia que en la actualidad afrontan todas las organizaciones, solo se lograrán a través de un modelo de capacitación integral que considere al recurso humano, cualquiera que sea su nivel, función, jerarquía, especialidad y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social en el que se inserta la organización.

Lozano y Burgos (2007) indican que una definición comúnmente aceptada de la educación a distancia es la de Moore y Kearsley (1996):

“La educación a distancia es un aprendizaje planeado que normalmente ocurre en un lugar diferente del de la enseñanza y como resultado requiere técnicas de diseño de cursos especiales, técnicas instruccionales especiales, métodos de comunicación electrónicos o basados en tecnología especiales, así como arreglos administrativos y organizacionales especiales”(p. 2).

Los autores también señalan que el estudiante adulto busca educación ya sea para satisfacer la necesidad de mejorar sus habilidades, su estatus o para buscar un nuevo trabajo. En los países en vías de desarrollo, el estudiante adulto busca además la obtención de estudios con reconocimiento de validez oficial. Por lo tanto, para satisfacer estas necesidades de educación y resolver, al menos

parcialmente, los conflictos que se presentan con otras necesidades, el estudiante adulto requiere de un modelo educativo que le permita estudiar con flexibilidad de tiempo y espacio, además de la oportunidad de estudiar exactamente lo que se desea y que la experiencia del aprendizaje se adecúe a la idiosincrasia del adulto.

La flexibilidad en el tiempo es la posibilidad de estudiar en el momento de la semana o del día que mejor se ajuste; puede ser que le resulte mejor estudiar los fines de semana, en la oficina durante la hora de la comida, por la noche después de acostar a los niños o bien por la mañana antes de que se levanten, por sólo citar unos ejemplos. La flexibilidad en el espacio es la posibilidad de estudiar sin tener que acudir a la institución que organiza los estudios; por ejemplo, poder estudiar desde el hogar, el trabajo o un cibercafé. Los adultos no siempre estudian exactamente lo que ellos desean debido a que normalmente están restringidos a lo que se ofrece presencialmente a una cierta distancia de su lugar de trabajo o casa, de modo que puedan ir y venir durante el día o semana. Los modelos educativos que satisfagan estas necesidades de aportar conocimiento y de proporcionar conocimiento de aplicación inmediata son centrados en el estudiante, en oposición a los modelos tradicionales centrados en el profesor.

La inversión que realicen las organizaciones en desarrollo personal de sus colaboradores a través de los procesos de capacitación busca entre otras cosas lograr un mejor desempeño y habilidad en sus puestos de trabajo. El criterio que se aplique en los procesos de capacitación engloba entre otros:

- a. Capacitación profesional individual o de grupo, corresponde a distribuir información entre los miembros de la organización conocimientos genéricos sobre el trabajo.
- b. Capacitación específica o de especialización, se busca lograr destrezas y conocimientos relacionados con el desarrollo del cargo actual o de posibles ocupaciones.
- c. Capacitación en nuevas disciplinas y tecnologías, se enfoca al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores como llegar a tener un mejor clima laboral.
- d. Reciclaje o actualización de los conocimientos adquiridos, puede llevarse a cabo para desarrollar entre los trabajadores un alto nivel de abstracción de conceptos en la práctica administrativa.

Vega (2004) menciona que la rápida transformación de la educación a distancia a nivel mundial en los últimos años se debe a

diferentes factores culturales, sociales, políticos y económicos. En el contexto ecuatoriano, la explosión demográfica, las dificultades geográficas, la presión de una amplia capa de la sociedad con intenciones de superación personal y profesional, aunado a la necesidad de cubrir el principio de igualdad de oportunidades, y la rápida evolución de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la educación, ha provocado que las autoridades educativas, investigadores del sector y docentes busquen nuevas modalidades educativas que generen la mayor cobertura posible, garantizando la calidad de los servicios, métodos y contenidos. En este sentido, entre las múltiples modalidades dentro del sector de la educación superior, la educación a distancia está ganando protagonismo como opción viable, para resolver algunas de las barreras que la educación presencial no puede sortear: La cuestión geográfica es un tema clave en un país que abarca grandes distancias y áreas de difícil acceso. El tiempo preestablecido de permanencia en un centro educativo, es un factor que no todas las personas con inquietudes intelectuales pueden cumplir. La edad requerida de los alumnos para acceder al sistema educativo nacional es limitada, con lo cual se restringe el acceso a aquellos alumnos que en su período escolar no tuvieron oportunidad de estudiar y que buscan una nueva oportunidad

formativa. Uno de los principales factores que ha impulsado la rápida evolución de esta modalidad en la educación superior, ha sido la incursión de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación.

Para Lozano y Burgos (2007) las TIC han puesto a la educación a distancia en la misma posición que la educación presencial por varias razones:

- La educación a distancia ya no está destinada exclusivamente para los habitantes ubicados en localidades remotas o de difícil acceso.
- Las ventajas de flexibilidad en el tiempo y en el espacio de la educación a distancia están atrayendo a alumnos urbanos que tienen acceso a una educación presencial.
- La calidad de la educación a distancia es equiparable a la de la educación presencial. Distintas agencias acreditadoras internacionales están reconociendo y acreditando programas a distancia.
- La educación a distancia del modelo educativo interactivo basado en TIC permite mejorar y ampliar la interacción entre el estudiante y su profesor y el estudiante y sus compañeros.

Esto ha mejorado el rendimiento y la opinión de los alumnos tradicionales sobre la educación a distancia.

- La educación a distancia basada en TIC satisface las necesidades de educación y formación de los adultos que trabajan o tienen otras ocupaciones familiares.
- La educación a distancia del modelo interactivo basado en TIC permite el desarrollo de habilidades que demanda la economía basada en el conocimiento y la globalización.
- La educación a distancia basada en TIC permite fomentar las actividades de internacionalización de los estudiantes a muy bajo costo y permite además prepararlos para futuras inmersiones culturales presenciales.

Sin embargo quedan todavía asignaturas pendientes, entre ellas:

- Desarrollar el verdadero lenguaje de la educación a distancia interactiva basada en TIC que permita la maximización de su potencial en términos de desempeño académico, motivación, retención, etcétera.
- Realizar acuerdos que permitan la transferencia de créditos educativos (horas de clase) a nivel nacional e internacional para cursos a distancia, similar a lo que se está haciendo en Europa con el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Promover la acreditación de programas a distancia en las distintas acreditadoras nacionales y acuerdos entre éstas para el reconocimiento mutuo de programas a distancia que permitan el intercambio virtual de alumnos y el reconocimiento local de grados obtenidos en el extranjero sin haber salido del país.
- Realizar más y mejor investigación en educación a distancia que permita tener resultados más convincentes y concluyentes, y que permitan hacer recomendaciones para mejorar la práctica.

Para los autores el lograr avanzar en estas metas, hará que la educación a distancia se acerque a aprendizajes aún más flexibles, sin fronteras y limitaciones tradicionales.

Por otro lado para Rojas y Olmos (2008) el e-learning es una nueva vía para el aprendizaje que permite eliminar las restricciones de tiempo y distancia al aplicar, en forma integrada, diferentes recursos tecnológicos.

El e-learning es una manera flexible y poderosa mediante la cual individuos y grupos adquieren nuevos conocimientos y destrezas con apoyo de tecnología de redes de computadores. El término incluye toda forma de organizar procesos educativos, en donde exista alguna

distancia entre quien desea aprender y la institución que enseña. La revolución tecnológica se caracteriza por tener impacto en todas las esferas de la actividad humana y porque tanto su insumo como su producto es la información. Este rasgo caracteriza la naturaleza de los cambios tecnológicos actuales que se relacionan fundamentalmente con el tratamiento de la información. De este modo, la capacitación modalidad a distancia se caracteriza, como tecnología de gestión, en tanto propone, de manera novedosa y creativa, un cambio que afecta la actividad desarrollada hasta el momento, y se erige como una promisorio respuesta frente a los desafíos actuales.

Para Meza y Olmos (2007) 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. 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.

Rojas y Olmos (2008) indican que entre las numerosas ventajas de desarrollar la capacitación sobre sistemas basados en e-learning, tenemos:

- Flexibilidad: Al no tener horarios fijos ni predefinidos puede ser seguido al propio ritmo del alumno.
- Actualización: El material de curso se encuentra centralizado en un servidor y la rapidez y costo de actualización es una de las ventajas más notables.
- Cobertura: Puede dar acceso desde cualquier lugar del país o del mundo, lo que da a este sistema un potencial insospechado.
- Facilidad de acceso: El alumno no necesita aplicaciones especiales, utiliza el mismo browser que para navegar en Internet y desde su mismo computador.
- Menores Costos de Operación: No hay costo de transporte ni estadía para los alumnos ni relatores (instructores), no hay costo de infraestructura para dictar el curso (sala, aparatos, etc.), no hay costo por material impreso asociado.
- Permite tanto el autoaprendizaje como el aprendizaje colaborativo: Se puede utilizar un esquema de comunicación asincrónica y uno de comunicación sincrónica, según se requiera.
- Requiere menor esfuerzo de parte del instructor: La tecnología permite realizar un seguimiento automático del

desempeño del alumno durante el curso, por lo que el instructor puede concentrarse en apoyar el aprendizaje.

- Permite ajustarse a las necesidades de las empresas clientes y desmasificar los servicios, aumentando el valor de los mismos para el cliente.

González s/f nos hace referencia que es innegable el hecho de que la economía global de conocimiento está transformando el mundo, y por tanto la forma de capacitar, de enseñar y de aprender donde las oportunidades que ofrece el internet y el aprendizaje virtual en este contexto son magníficas, no sólo para explorar otras posibilidades y nuevos patrones de formación sino también, para conformar nuevos modelos de aprendizaje permanente de nuestros recursos humanos donde los espacios virtuales y los cursos online a través de la plataforma y los recursos de la propia red, llegarán a cualquiera de las empresas.

Teoría Constructivista

Hernández (2008) nos manifiesta que la tecnología siempre ha causado un gran impacto en la educación, la impresión de textos permitió la creación de libros como herramientas para el aprendizaje, y la sustitución de pizarras y tiza por lápiz y papel permitieron que se preservara nuestra escritura. Actualmente, los esquemas están cambiando, las nuevas tecnologías están causando repercusión en el

método de aprendizaje de los estudiantes, lo cual debería provocar transformaciones en la metodología de enseñanza.

El constructivismo es una teoría que propone que el ambiente de aprendizaje debe sostener múltiples perspectivas o interpretaciones de realidad, construcción de conocimiento, actividades basadas en experiencias ricas en contexto (Jonassen, 1991). Esta teoría se centra en la construcción del conocimiento, no en su reproducción. Un componente importante del constructivismo es que la educación se enfoca en tareas auténticas. Estas tareas son las que tienen una relevancia y utilidad en el mundo real. Los estudiantes tienen la oportunidad de ampliar su experiencia de aprendizaje al utilizar las nuevas tecnologías como herramientas para el aprendizaje constructivista. Estas herramientas le ofrecen opciones para lograr que el aula tradicional se convierta en un nuevo espacio, en donde tienen a su disposición actividades innovadoras de carácter colaborativo y con aspectos creativos que les permiten afianzar lo que aprenden al mismo tiempo que se divierten. Estas características dan como resultado que el propio alumno sea capaz de construir su conocimiento con el profesor como un guía y mentor, otorgándole la libertad necesaria para que explore el ambiente tecnológico, pero estando presente cuando tenga dudas o le surja algún problema (Hernández, 2008).

Por otro lado para Lozano y Burgos (2007) el constructivismo es una teoría que considera el carácter socializador de la educación y su función en el desarrollo individual del aprendiente. Contempla una dimensión institucional que hace a los profesores miembros de una institución y por lo tanto partícipes y corresponsables de sus objetivos, de los procesos que desarrolla y de los resultados que se logran. La perspectiva constructivista considera a las personas como individuos activos que inician experiencias, buscan información para solucionar problemas y reorganizan lo que ya saben para lograr nuevas distinciones, en lugar de estar bajo la influencia del entorno en forma pasiva. En otras palabras, el constructivismo es una perspectiva que enfatiza la participación activa del aprendiz para comprender y dar sentido a la información.

El constructivismo se puede considerar como una teoría de hacer significado, es decir, propone que las personas creen su propio significado y entendimiento, combinando lo que ya saben y creen con la nueva experiencia a la que se confronta (Plourde, 2003). Dicho de otro modo, el constructivismo es una teoría que aborda cómo el ser humano aprende a confrontar los dilemas que se le presentan y cómo, al resolverlos, da origen a conocimiento nuevo. Se contempla el conocimiento, en este caso, como todo aquello con lo que el individuo

ha estado en contacto y ha logrado asimilar, y con base en el cual construye nuevo conocimiento a través del proceso de aprendizaje.

Plourde (2003) describe también el constructivismo como la base del aprendizaje en la que los individuos involucran en su proceso de aprendizaje sus experiencias y creencias pasadas, de acuerdo a su historia personal y su visión del mundo; todo esto influye en cómo las personas interactúan e interpretan nuevos eventos e ideas. Considera que el conocimiento no se adquiere directamente de lo externo, sino de la construcción que se hace desde dentro de la persona cuando interactúa con el ambiente.

Para Woolfolk (1999) la aproximación social constructivista o socioconstructivismo, aportado por Vygotsky, se basa en la premisa de que el aprendizaje es inherentemente social y está integrado en un entorno cultural particular; por lo tanto es necesario, para diseñar un proceso educativo, considerar las normas del grupo y la identidad del individuo. En la economía de conocimiento, el aprendizaje retoma gran relevancia como proceso que facilita la incorporación y permanencia de las personas y de las sociedades en un contexto de creciente dinamismo y diferentes exigencias que conllevan la integralidad del desempeño de las personas y las organizaciones. Por ello, el aprendizaje demanda una transformación respecto a la posición tradicional, en la

cual se enfatizan como únicos recursos de aprendizaje la enseñanza centrada en el profesor, en la transmisión de conocimiento por parte de éste, la no diferenciación de planes individuales de aprendizaje, entre otros. Por lo tanto, la filosofía educativa humanista y los enfoques de aprendizaje andragógico y constructivista, son vigentes por su gran congruencia y alineación a las demandas de un nuevo contexto, caracterizado por la economía y la sociedad de conocimiento, independientemente del momento de su surgimiento.

El marco teórico de este trabajo, tiene como finalidad tomar los aportes de la teoría constructivista la cual se sustenta en que el que aprende construye su propia realidad o al menos la interpreta de acuerdo a la percepción derivada de su propia experiencia, de tal manera que el conocimiento de la persona es una función de sus experiencias previas, estructuras mentales y las creencias que utiliza para interpretar objetos y eventos.

El enfoque Constructivista está centrado en la persona, en sus experiencias previas de las que realizan nuevas construcciones mentales, considera que la construcción se produce:

- a) Cuando el sujeto interactúa con el objeto del conocimiento (Piaget).
- b) Cuando esto lo realiza en interacción con otros (Vigotsky).

c) Cuando es significativo para el sujeto (Ausubel).

De acuerdo a la (Universidad Católica Pontificia de Chile, 2005) esta teoría presenta principios importantes que deben tomarse en cuenta durante el proceso de enseñanza aprendizaje los cuales son:

- Proporcionar experiencias del proceso de construcción del conocimiento.
- Proporcionar experiencias para la valoración de las perspectivas múltiples.
- Incorporar el aprendizaje en contextos realistas y relevantes.
- Fomentar la participación en el proceso de aprendizaje.
- Incorporar el aprendizaje de experiencias sociales.
- Fomentar el uso de múltiples formas de representación.
- Fomentar la autoconciencia del proceso de construcción del conocimiento.

En este trabajo se propone que a través de una página Web las empresas consultoras puedan ofrecer a los empleados de las empresas construir su propio conocimiento tomando en cuenta su contexto, su participación, su experiencia y la de los demás, pero sobre todo que tome conciencia de que tan importante es la creación de su propio aprendizaje y del uso de los medios tecnológicos en su beneficio laboral

y personal, ya que los profesionales hoy en día buscan herramientas tecnológicas que le faciliten el aprendizaje y le ahorren tiempo en las salas de capacitación.

La concepción constructivista del aprendizaje y de la enseñanza se organiza en torno a tres ideas fundamentales:

1. El alumno es el responsable último de su propio proceso de aprendizaje. Es él quien construye el conocimiento y nadie puede sustituirle en esa tarea. La importancia prestada a la actividad del alumno no debe interpretarse en el sentido de un acto de descubrimiento o de invención sino en el sentido de que es él quien aprende y, si él no lo hace, nadie, ni siquiera el facilitador, puede hacerlo en su lugar. La enseñanza está totalmente mediatizada por la actividad mental constructiva del alumno. El alumno no es sólo activo cuando manipula, explora, descubre o inventa, sino también cuando lee o escucha las explicaciones del facilitador.

2. La actividad mental constructiva del alumno se aplica a contenidos que ya poseen un grado considerable de elaboración, es decir, que es el resultado de un cierto proceso de construcción a nivel social.

3. El hecho de que la actividad constructiva del alumno se aplique a unos contenidos de aprendizaje preexistente condiciona el papel que está llamado a desempeñar el facilitador. Su función no puede limitarse únicamente a crear las condiciones óptimas para que el alumno despliegue una actividad mental constructiva rica y diversa; el facilitador ha de intentar, además, orientar esta actividad con el fin de que la construcción del alumno se acerque de forma progresiva a lo que significan y representan los contenidos como saberes culturales (Calderón, 1996).

Las nuevas tecnologías, al ser utilizadas como herramientas constructivistas, crean una experiencia diferente en el proceso de aprendizaje entre los estudiantes, se vinculan con la forma en la que ellos aprenden mejor, y funcionan como elementos importantes para la construcción de su propio conocimiento (Hernández, 2008).

Por lo anterior es necesario resaltar la importancia de los actores del proceso educativo, en donde tanto los consultores como los empleados que se capacitan juegan un papel trascendental; en el caso de los primeros, es necesaria su constante preparación y actualización, así como mostrar su interés y compromiso la capacitación tecnológica, a su vez los últimos deben participar activamente, intercambiando experiencias, puntos de vista y aprendizajes para poder retroalimentar

sus conocimientos previos, comparar y construir un nuevo aprendizaje fortalecido.

Sujetos de aprendizaje

El sujeto al que está enfocado este trabajo, son los trabajadores de las diferentes empresa por lo que las características básica a la hora de formarse es buscar herramientas que les permitan el cierre de las brechas, así como lograr una capacitación de calidad sin la necesidad de invertir mucho tiempo en las aulas de clases, ya que normalmente por sus diversas actividades, este es un factor que influye al momento de escoger empresas capacitadoras o herramientas de capacitación.

Los responsables del área de formación tienen la responsabilidad de brindar a los colaboradores de las diferentes áreas los métodos necesarios para poder desarrollar a su personal a través de herramientas que faciliten el aprendizaje y le ahorre el tiempo en las aulas ya que por lo general son personas que una vez culminada su jornada laboral buscan dedicarse a su familia y su vida personal.

Es importante hablar del sujeto al que está enfocado este trabajo de investigación, el cual presenta características especiales y particulares con necesidades diferentes por la diversidad de objetivos que buscan las diferentes empresas a la hora de escoger capacitar a su personal.

Alemán y Gómez (2011) menciona que la capacitación es analizada desde la mirada sociológica. Primero, porque forma parte del sector educativo a través de la educación continua; y segundo, por tener un efecto sobre la sociedad en tanto las personas son formadas o actualizadas para responder a los contextos cambiantes. La capacitación laboral tiene como referente teorías administrativas que se vinculan entonces con la economía y todo los preceptos que giran a su alrededor. La instrucción guarda una estrecha relación con el equilibrio del mercado, por lo cual se debe asumir el desarrollo de programas eficientes para atender las necesidades de las empresas tanto de aquellas firmas grandes como las MP y ME.

A través del desarrollo de personal se fomenta la preparación constante y amplia de los trabajadores, proporcionando conocimientos que sobrepasan a los exigidos por el puesto de trabajo con el propósito de prepararlo para que progresivamente ocupe funciones más complejas. Es un proceso de aprendizaje a largo plazo que considera la trayectoria del trabajador y su potencial a fin de definir un plan de carrera en y para la organización. Por su parte, el desarrollo organizacional capacita estratégicamente al personal en actitudes, habilidades y potencialidades. De esta forma, el conocimiento que se

imparte tiende a identificar y propiciar un proceso dinámico hacia el cambio (Salvador y Aduna, 1999).

Los adultos tienden a preferir actividades de aprendizaje orientadas a objetivos y tareas, ya que esto les permite analizar qué son capaces de hacer con el conocimiento que van adquiriendo. Al incrementar el grado de dificultad de dichas tareas y objetivos, se les da la oportunidad de que sean conscientes de sus avances y sus áreas de oportunidad.

La combinación del tipo de capacitación orientada a habilidades y competencias humanas, aunado al tipo de motivación, comunicación y métodos de aprendizaje como la capacidad de autorregulación del adulto participante, es perfectamente compatible con la modalidad de la utilización de herramientas TIC que se propone en este trabajo es por esto que al estudiar a nuestro sujeto debemos saber que el tipo de herramientas propuestas deben ser basadas en los objetivos que ellos necesitan alcanzar en sus puestos de trabajo de manera que le permitan desarrollarse y desenvolverse de manera capaz y competente en las actividades asignadas en su labor pero herramientas que le permitan el aprendizaje con el poco tiempo que les queda y el que es asignado para la capacitación.

Motivación.

La decisión de la capacitación laboral también se analiza desde el punto de vista de la psicología social y se denomina "empresarialidad", es decir, "perfil empresarial" en donde se configura la forma de un individuo de ver la empresa y de verse a sí mismo como empresario. Es cierto que la capacitación ocupa un lugar privilegiado en las representaciones sobre la propia empresa, sus problemas y su futuro. Sin embargo, el empresario tomará decisiones basándose en las representaciones de la realidad y no en la certeza de "datos objetivos". Lo anterior se basa en la idea que el incremento de la productividad compite como meta con otras necesidades más urgentes, mientras que la capacitación compite con otros medios que pueden ser más convenientes, sea por costos, simplicidad o accesibilidad (Alemán y Gómez, 2011).

Para que los colaboradores de diferentes empresas que hacen el papel del alumno puedan participar activamente en el proceso de aprendizaje, la motivación es un factor fundamental, sin embargo, las personas tienen diferentes motivaciones que hacen que las metas giren en su entorno, estas son la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, la primera es la ideal para todos, ya que influyen en ella factores personales, interés, curiosidad y preocupación; la segunda se

rige principalmente por presiones sociales como la búsqueda de reconocimiento, la obtención de un premio o el rechazo a un castigo, aunque no es la motivación ideal en una persona, se debe reconocer que si impulsa a un alumno a participar en el proceso de aprendizaje, aunque limita sus logros y aspiraciones a la búsqueda de un premio.

Con base en lo anterior se puede afirmar que un alumno que no está motivado, no puede participar en el proceso de aprendizaje, como consecuencia, no puede interrelacionarse adecuadamente con las personas que intervienen en él, ni con su entorno social; por esta razón las empresas que ofrecen servicios de capacitación deben de tomar decisiones y realizar acciones que influyan en la motivación al logro, al desarrollo de sus competencias y a cumplir con éxito las actividades propias de sus puestos de trabajo.

Papel del alumno

Dentro del constructivismo el alumno es el sujeto más importante, es el punto de partida, el centro y el final, la enseñanza está centrada en él, la evaluación de su aprendizaje es cualitativa y en lugar de preguntar cuántas respuestas o conocimientos ha adquirido, se debe preguntar sobre la estructura y la calidad del conocimiento y sobre los procesos que el estudiante utiliza para dar respuestas. El estudiante no se limita a adquirir conocimientos, sino que los construye usando la

experiencia previa para comprender y moldear el nuevo aprendizaje. (Secretaría de Educación Pública, 1996).

De acuerdo con Calderón (1996) se busca que el alumno no sea un mero receptor pasivo, sino que tenga actividad permanente en donde pueda incorporar a sus estructuras mentales, hábitos, habilidades, actitudes y valores aprendizajes que redunden en su beneficio, pero sobre todo que sepa que todos los medios que el maestro le proporciona tienen un fin práctico que les dará beneficios constantes, por tal razón es importante que los empleados de las empresas objeto del trabajo que se investiga puedan desarrollar la capacidad de construir, compartir, analizar, criticar, valorar y respetar sus propios aprendizajes y los de sus compañeros, lo cual les permitirán fortalecer sus debilidades y enriquecer su aprendizaje no sólo con los materiales escritos y televisivos, sino también con las herramientas tecnológica que tiene a su alcance.

Papel del Docente

Dentro de este contexto es importante resaltar el papel que la empresas capacitadoras deben jugar como empresas que imparten estos conocimientos a los empleados de las diferentes empresas, el cual está basado en animar a los empleados de las empresas a un diálogo activo, en lugar de suministrar conocimientos debe participar en el

proceso de construir conocimientos junto con el participantes, ya que se trata de un conocimiento construido y compartido, propiciar la relación entre sujetos y objetos, es decir, plantear problemas, limitarse a instruir al sujeto para que problematice él mismo la realidad y la construya como objeto de su aprendizaje, poner a disposición de los participantes las experiencias acumuladas, ya sea la suya propia o la de otros, orientar la actividad de construcción y facilitar la recuperación, sanción y apropiación del proceso por parte del alumno, debe hacer que el alumno investigue, descubra, compare y comparta sus ideas (Salinas, 1997).

Las empresas que ofrecen servicios de capacitación deben ser los responsables de la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje y promotor de actitudes solidarias y comprometidas con el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad en donde se desarrolla profesionalmente. (Secretaría de Educación Pública, 1996).

Dentro de este esquema también es importante abordar otros dos factores más de suma importancia, las empresas que en Ecuador ofrecen servicios de capacitación ya que permiten a los empleados de las empresas convivir e intercambiar ideas, elaborar proyectos, compartir esfuerzos y logros; la segunda es una institución establecida

para promover el desarrollo del educando y su integración a la sociedad.

Es por esto que es indispensable que las empresas que ofrecen servicios de capacitación deben continuar con la actualización permanente, la búsqueda de estrategias que no sólo se reduzcan a las que se tienen en las salas de capacitación, sino más bien a la explotación de las herramientas tecnológicas que pueden fortalecer el aprendizaje, para interesar a los participantes y prepararlos en todos y cada uno de los aspectos que necesitan y sobre todo para darles las herramientas necesarias para enfrentar y responder a los retos y dificultades que se enfrentan en sus puestos de trabajo actual, las cuales son cada vez más cambiantes y exigentes.

Los medios tecnológicos.

En lo que se refiere al objeto de nuestro estudio y con base al diagnóstico realizado, el principal problema de las empresas de capacitación en Ecuador se encuentra en la necesidad de desarrollar la utilización de los medios tecnológicos en los procesos de capacitación que se encuentran a su alcance y que son una debilidad ya que las opciones que en la actualidad se ofrecen son más enfocadas a las capacitaciones en aulas lo cual provocan ausentismo en las horas laborales.

La evolución misma de las tecnologías de la información, plantea nuevos desafíos a la educación y a los procesos de capacitación empresarial, ya que en el futuro éstas serán las herramientas más utilizadas por falta de tiempo y por ahorro en costos a la hora de buscar la forma de capacitar al personal de las empresas.

En este contexto y de acuerdo con lo planteado por Salinas (1997) la aparición de nuevos ambientes de aprendizaje solo tiene sentido en el conjunto de cambios que afectan a todos los elementos del proceso educativo (objetivos, contenidos, profesores, alumnos). Los cambios en educación, a cualquier escala, para que sean duraderos y puedan asentarse requieren que cualquier afectado por dicho cambio entienda y comparta la misma visión de cómo la innovación hará que mejore los procesos de capacitación y por ende el cierre de brechas de las competencias laborales.

La consideración de estos nuevos escenarios implica nuevas concepciones del proceso de enseñanza y aprendizaje en las que se acentúa la implicación activa de los participantes en el proceso de aprendizaje; la atención a las destrezas emocionales e intelectuales a distintos niveles y la flexibilidad de los horarios para poder capacitarse de manera virtual en sus hogares. Para lograr un aprendizaje eficaz, necesitaremos desarrollar en las empresas de capacitación, la habilidad

de diagnosticar las necesidades de los empleados en el correr de brechas y la forma de poder programar planes de capacitación para lograr los objetivos de capacitación.

Investigaciones empíricas relacionadas con el tema

A continuación se detalla la búsqueda bibliográfica y virtual que se realizó con la finalidad de ir compenetrando con el tema y adquirir incluso experticia en el vocabulario empleado por los especialistas sobre el tema, y los investigadores destacados que antecedieron al trabajo de este equipo investigador en ciernes.

Así mismo con la finalidad de contener un mayor soporte bibliográfico, se hace uso de la Biblioteca Virtual del Tecnológico de Monterrey, de donde se obtuvo información de revistas especializadas en la Investigación Educativa.

Meza y Olmos (2007) en su artículo sobre La e-Capacitación: Estrategia Competitiva del siglo XXI, brinda la importancia que tiene hoy día la capacitación e-learning en el campo laboral con el ahorro del tiempo y su competitividad en el ámbito laboral.

Rojas y Olmos (2008) en su artículo Capacitación a distancia e-Learning, indica que la enseñanza E-Learning es una nueva vía para el

aprendizaje que permite eliminar las restricciones de tiempo y distancia al aplicar, en forma integrada en diferentes recursos tecnológicos.

Vega (2004) brinda en su artículo Educación continua y capacitación a distancia en México como se lleva a cabo esta metodología en las empresas en México.

Para Vygotski (1985) la teoría que fundamenta el presente trabajo es la teoría constructivista, Las teorías de Vygotski se arguye que los alumnos podrían desarrollar su intelecto más allá de lo que demuestran al inicio de sus estudios. Vygotski (1985) también manifiesta que para ayudarles a llegar a su nivel potencial, los maestros aplican una especie de andamiaje fomentando el desarrollo intelectual de sus alumnos y actuando como guías en el proceso. El maestro funciona al inicio como modelo en el proceso de aprendizaje retirando poco a poco su ayuda y así permitiendo que los alumnos sean cada vez más independientes en la realización de tareas.

Para Parica, Bruno y Abancin (2005) lo fundamental del enfoque de Lev Vygotsky consiste en considerar al individuo como el resultado del proceso histórico y social donde el lenguaje desempeña un papel esencial. Para Lev Vygotsky, el conocimiento es un proceso de interacción entre el sujeto y el medio, pero el medio entendido como algo social y cultural, no solamente físico. También rechaza los enfoques

que reducen la Psicología y el aprendizaje a una simple acumulación de reflejos o asociaciones entre estímulos y respuestas. Existen rasgos específicamente humanos no reducibles a asociaciones, tales como la conciencia y el lenguaje, que no pueden ser ajenos a la Psicología. A diferencia de otras posiciones, Lev Vygotsky no niega la importancia del aprendizaje asociativo, pero lo considera claramente insuficiente. El constructivismo Social es aquel modelo basado en el constructivismo, que dicta que el conocimiento además de formarse a partir de las relaciones ambiente-yo, es la suma del factor entorno social a la ecuación: Los nuevos conocimientos se forman a partir de los propios esquemas de la persona producto de su realidad, y su comparación con los esquemas de los demás individuos que lo rodean.

El constructivismo social es una rama que parte del principio del constructivismo puro y el simple constructivismo es una teoría que intenta explicar cuál es la naturaleza del conocimiento humano. El constructivismo busca ayudar a los estudiantes a internalizar, reacomodar, o transformar la información nueva. Lev Vygotsky ha sido la de concebir al sujeto como un ser eminentemente social, en la línea del pensamiento marxista, y al conocimiento mismo como un producto social. De hecho, Vygotsky fue un auténtico pionero al formular algunos postulados que han sido retomados por la psicología varias décadas

más tarde y han dado lugar a importantes hallazgos sobre el funcionamiento de los procesos cognitivos. Quizá uno de los más importantes es el que mantiene que todos los procesos psicológicos superiores (comunicación, lenguaje, razonamiento, etc.) se adquieren primero en un contexto social y luego se internalizan. Pero precisamente esta internalización es un producto del uso de un determinado comportamiento cognitivo en un contexto social.

Uno de los ejemplos más conocidos al respecto es el que se produce cuando un niño pequeño empieza a señalar objetos con el dedo. Para el niño, ese gesto es simplemente el intento de agarrar el objeto. Pero cuando la madre le presta atención e interpreta que ese movimiento pretende no sólo coger sino señalar, entonces el niño empezará a interiorizar dicha acción como la representación de señalar. En palabras del propio Lev Vygotsky:

Un proceso interpersonal queda transformado en otro intrapersonal. En el desarrollo cultural del niño, toda función aparece dos veces: primero, a escala social, y más tarde, a escala individual; primero, entre personas (interpsicológica), y después, en el interior del propio niño (intrapicológica). Esto puede aplicarse igualmente a la atención voluntaria, a la memoria lógica y a la formación de conceptos. Todas las funciones psicológicas superiores se originan como relaciones entre seres

humanos. Vygotsky (1978) citado por Parica, Bruno y Abancin (2005, p. 92-94).

Por otro lado para Ivic (1999) la sociabilidad del niño es el punto de partida de sus interacciones sociales con el medio que lo rodea. Los problemas de la psicología de la interacción social son actualmente harto conocidos y, por tal motivo, los limitaremos aquí a mencionar brevemente algunas particularidades de la concepción de Vygotsky. Por origen y por naturaleza el ser humano no puede existir ni experimentar el desarrollo propio de su especie como una mónada aislada; tiene necesariamente su prolongación en los demás; de modo aislado no es un ser completo. Para el desarrollo del niño, especialmente en su primera infancia, lo que reviste importancia primordial son las interacciones asimétricas, es decir las interacciones con los adultos portadores de todos los mensajes de la cultura. En este tipo de interacción el papel esencial corresponde a los signos, a los distintos sistemas semióticos, que, desde el punto de vista genético, tienen primero una función de comunicación y luego una función individual: comienzan a ser utilizados como instrumentos de organización y de control del comportamiento individual. Este es precisamente el elemento fundamental de la concepción que Vygotsky tiene de la interacción social: en el proceso del desarrollo esta desempeña un papel formador y

constructor. Ello significa simplemente que algunas categorías de funciones mentales superiores (atención voluntaria, memoria lógica, pensamiento verbal y conceptual, emociones complejas, etc.) no podrían surgir y constituirse en el proceso del desarrollo sin la contribución constructora de las interacciones sociales.

Parica, Bruno y Abancin (2005) señalan que las investigaciones de Vygotsky intentaban establecer cómo la gente, con ayuda de instrumentos y signos, dirige su atención, organiza la memorización consiente y regula su conducta. Los humanos modifican activamente los estímulos con los que se enfrentan, utilizándolos como instrumentos para controlar las funciones ambientales y regular su propia conducta. La combinación de la teoría de Jean Piaget y Lev Vygotsky, enmarcados en el constructivismo, fomenta el desarrollo del ser humano tanto en la parte individual (factores endógenos), como en la parte externa (factores sociales) la interrelación con el medio y la sociedad.



Presentación de resultados

Este trabajo muestra las distintas etapas y los resultados obtenidos con la finalidad de dar respuesta al objetivo de la investigación que fue conocer la percepción que existe en tanto en las empresas de capacitación como en los participantes de estas sobre el impacto en el manejo y/o utilización de las herramientas sincrónicas en los programas de formación y desarrollo para el personal de las empresas.

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo en la que para la recolección y medición de los datos se emplearon entrevistas dirigidas con preguntas abiertas a las empresas de capacitación, a los participantes de programas de capacitación y a los responsables de las áreas de formación y desarrollo de las empresas donde se midió la utilización de las herramientas sincrónicas en las capacitaciones de Guayaquil – Ecuador así como la utilización de capacitaciones virtuales, también se empleó una observación a empleados que se encontraban participando en una capacitación virtual, por lo que se la realizó de forma no participativa evitando así interceder en la confiabilidad que deben brindar los resultados. Los datos que se tuvieron en cuenta para el análisis fueron: utilización de las herramientas sincrónicas en las capacitaciones corporativas y la utilización de la modalidad virtual

como forma de capacitación para el ahorro del tiempo empleado dentro de las salas de capacitación con los cuales se pudieron determinar los hallazgos que indican más adelante.

El análisis de los datos recolectados se desarrolló partiendo del método de estudio al que se recurrió, aplicando un instrumento cualitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) los análisis de datos dependen de ciertos factores: el nivel de medición de las variables, la manera en cómo se hayan formulado las hipótesis y por último el interés del investigador. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2010) la triangulación es utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección. Por ende, los datos que se obtuvieron por la aplicación de los instrumentos de investigación, se organizaron y desarrollaron de acuerdo a los objetivos específicos a responder y así contestar preguntas de investigación. Fue así que por medio del análisis de los datos cualitativos de las entrevistas semi-estructuradas y la observación se procedió a realizar la triangulación de los datos.

El análisis de datos cualitativos según Rodríguez, Lorenzo y Herrera (2005), se basa en 3 pasos: a) reducción de datos, b) disposición y transformación de los datos y c) la obtención de resultados y verificación de conclusiones.

Los resultados que se obtuvieron al aplicar las entrevistas a las diez empresas de capacitación de la ciudad de Guayaquil – Ecuador (Ver Apéndice A y H), brindaron resultados positivos donde se evidencia que la mayor parte de las empresas de capacitación si utilizan las herramientas tecnológicas como ayuda en los programas de capacitación, en la pregunta 1 realizada a las empresas de capacitación sobre si han manejado programas de capacitación con la utilización de PC, internet, videos en sus programas de capacitación, 9 de las 10 empresas entrevistadas dijeron que si, debido a que todas las capacitaciones son realizadas en el programa de Power Point y estas son proyectas por lo que es necesario el uso de una laptop o de una pc, también dijeron utilizar videos y el internet en estas capacitaciones y que estas herramientas son fundamentales para poder llevar a cabo los programas de capacitación, la empresa que no utiliza expresó que utiliza las herramientas de en vez de cuándo, ya que su mayor parte de las capacitaciones impartidas son fuera de aula a través de capacitaciones experienciales con actividades que son dinámicas grupales. Ninguna de las empresas entrevistadas dijo no conocer ni utilizar las herramientas sincrónicas en sus programas de capacitación (Ver Tabla 1). Meza y Olmos (2007) hacen mención que 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.

Tabla 1

*Utilización de las Herramientas sincrónicas por parte de las empresas de Capacitación
(Datos recabados por el autor).*

Pregunta 1 realizada a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha manejado programas de capacitación con la utilización de PC o internet en sus programas de capacitación?	<p>“Si, si las utilizo ya que es necesario para que los instructores puedan proyectar lo que va a dar” (Empresa 1).</p> <p>“Si, todos nuestros instructores la utilizan ya que se proyecta el material del curso, además de videos que forman parte de la capacitación en otros casos se muestran videos desde YouTube” (Empresa 2).</p> <p>“Depende del curso de capacitación, ya que normalmente nuestras capacitaciones son experienciales a través de dinámicas por lo que no se necesita la utilización de esta herramientas” (Empresa 3).</p>

En las preguntas 2 y 3 se les preguntó sobre si ellos creerían que la utilización de las herramientas tecnológicas como una PC o el internet en los programas de capacitación facilitan el aprendizaje a los participantes, 7 de las empresas entrevistadas dijeron que si, ya que ellos consideran a estas herramientas como apoyo y soporte para los instructores al momento de dictar las capacitaciones, también indicaron

los entrevistados que los videos, gráficos y el internet mismo facilitan la interacción y la participación de los capacitados ya que normalmente son utilizadas en actividades y estimula las consultas dentro de la capacitación. Dos empresas indicaron que depende de las capacitaciones, ya que normalmente las capacitaciones que son técnicas que tienen que ver más con capacitaciones en el puesto del trabajo no necesariamente utilizan un computador por lo que ahí no se requeriría la utilización de estas, y sólo una que su funcionalidad son capacitación más del tipo experiencia por lo que en sus procesos de formación no utilizan el computador (Ver Tabla 2). Meza y Olmos (2007) proponen 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 debiera ofrecer, sobre todo desde la perspectiva del personal de la empresa (alumnos).

Tabla 2

Opinión de las empresas de capacitación sobre si las herramientas sincrónicas facilitan o no el aprendizaje (Datos recabados por el autor).

Preguntas 2 y 3 realizadas a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Cree usted que la utilización de las herramientas tecnológicas como una PC o el internet en los programas de capacitación facilitan el aprendizaje a los participantes?	<p>“Si creo que facilitan el aprendizaje ya que es necesario mostrar el material que el instructor da, además sin la proyección de videos o ejemplos de casos las capacitaciones no se llevarían con éxito” (Empresa 1).</p> <p>“Todo depende del tipo de capacitación a dictarse, ya que existen capacitaciones técnicas como de electricidad que no es necesario un computador sino más bien son prácticas” (Empresa 2).</p>
¿Por qué cree que si lo facilita o porque cree que no?	<p>“Normalmente en nuestro caso los instructores no proyectan material ya que nuestras capacitaciones son del tipo experiencial con dinámicas grupales por lo que en estas capacitaciones no facilitarían el aprendizaje” (Empresa 3).</p>

En la pregunta 4 se menciona si las empresas de capacitación han utilizado estas herramientas a parte del instructor para los participantes de los cuales sólo el 4 dijo que si lo utiliza debido a que normalmente estas herramientas son utilizadas por los facilitadores y que dependiendo de la capacitación es necesario que el participante la utilice, normalmente en las capacitaciones que se dan para los programas como Word, Excel, Project, etc., es cuando es necesario que el participante utilice el computador o el internet de no ser así pues no sería necesario que ellos la utilicen (Ver Tabla 3).

Tabla 3
Herramientas sincrónicas utilizadas por los participantes (Datos recabados por el autor).

Pregunta 4 realizada a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha utilizado estas herramientas a parte del instructor con los participantes?	<p>“Si, si las he utilizado pero cuando hemos dictados cursos informáticos como Excel, Word, Proyect, donde es indispensable que el cliente las utilice” (Empresa 1).</p> <p>“Si las utilizamos pero en capacitaciones puntuales que es necesario que el participante practique en el computador en este caso cuando dictamos las herramientas de office” (Empresa 2).</p> <p>“No ya que nuestras capacitaciones son dictadas directamente por los instructores por lo que son ellos los que utilizan estas herramientas” (Empresa 3).</p>

Como se mencionó anteriormente las herramientas sincrónicas son más utilizadas por las empresas de capacitación como apoyo de los facilitadores cuando dictan los cursos de capacitación pero en la pregunta 5 donde se les preguntó en qué programas o cursos de capacitación las utilizan estas fueron sus respuestas:

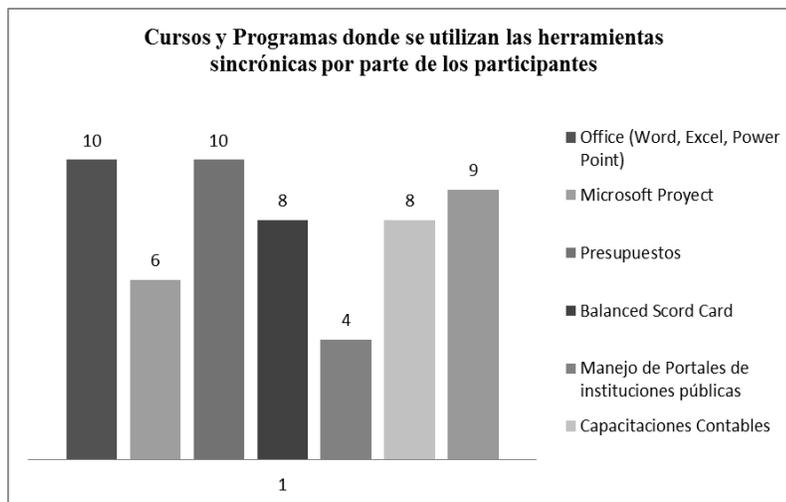


Figura 1. Cursos y Programas de capacitación en que son más utilizadas por la empresas de capacitación de Guayaquil – Ecuador las herramientas sincrónicas (Datos recabados por el autor).

Se pudo comprobar que la utilización de las herramientas sincrónicas para estas capacitaciones es esencial ya que sin ellas los participantes no podrían tener un aprendizaje adecuado y eficaz y tampoco participar en estas capacitaciones. Vega (2004) hace mención que la aplicación de herramientas sincrónicas y asincrónicas, propicia nuevas opciones de interacción y retroalimentación, cuyas implicaciones se traducen en modificaciones en torno al tiempo y espacio de la participación de los asesores y los estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

En la pregunta número 6 que se les realizó a las empresas de capacitación sobre si ha escuchado hablar de las capacitaciones virtuales y qué es lo que conoce exactamente todas expresaron

conocer y haber escuchado sobre esta modalidad de capacitar y que es una forma de que los participantes puedan capacitarse a través de una plataforma virtual sin necesidad de asistir a una aula, pero también indicaron que esta modalidad es utilizada en capacitaciones básicas ya que las especializadas normalmente son pedidas de forma presencial y que con una capacitación virtual no se podría completar todo el aprendizaje que estas conllevan, estas capacitaciones son más dadas por empresas de afuera sobre módulos de programas tecnológicos que las empresas clientes utilizan por lo que no ofrecen este tipo de modalidad en sus servicios de capacitación. De las 10 empresas entrevistadas sólo una ofrece este tipo de capacitación pero de forma mixta es decir que se utiliza la plataforma pero con la guía de un instructor y son dadas dentro de las instalaciones de la empresa de capacitación. (Ver Tabla 4). Rojas y Olmo (2008) manifiesta que el e-Learning es una manera flexible y poderosa mediante la cual individuos y grupos adquieren nuevos conocimientos y destrezas con apoyo de tecnología de redes de computadores.

Tabla 4
 Conocimiento de las Empresas de capacitación sobre las capacitaciones virtuales
 (Datos recabados por el autor).

Pregunta 6 realizada a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Ha escuchado hablar de las capacitaciones virtuales? ¿Qué es lo que conoce exactamente?</p>	<p>“Si he escuchado hablar de esta tipo de modalidad, normalmente se la realiza a través de la página web donde se tiene acceso sobre capacitaciones virtuales que normalmente explican en detalle de que se tratan” (Empresa 1).</p> <p>“Si las he escuchado, se capacita a través de un plataforma, en que se encuentra colgado el material y el participante se instruye sólo” (Empresa 2).</p> <p>“Si nosotros ofrecemos este tipo de modalidad con capacitaciones virtuales, tenemos una plataforma donde se accede a estos cursos, es muy práctica y dinámica, casi todas nuestras capacitaciones acerca de negociación son a través de esta modalidad, diseñados especialmente para los vendedores que no pueden acceder por el tiempo a capacitaciones presenciales” (Empresa 3).</p>

En las preguntas 7 y 8 sobre si ellos consideraban que este tipo de capacitaciones virtuales facilita u obstaculiza los planes de capacitación a las empresas, 3 de los entrevistados dijo que las capacitaciones virtuales si facilitan los planes de capacitación ya que muchos de sus clientes actuales por sus horarios laborales les dificulta la asistencia o en su efecto son interrumpidas con llamadas y al tener la opción de que puedan capacitarse de manera virtual, el horario para tomar estas capacitaciones dependería directamente del tiempo de

cada uno de los participantes, las 7 restantes señalaron que esto depende de las capacitaciones y de lo que se requiere aprender ya que en su mayoría necesitarían de facilitadores que guíen, que expliquen y contesten las inquietudes y preguntas a los participantes de los programas de capacitación. Ninguna de las entrevistadas dijo que obstaculizaría los programas de capacitación. (Ver Tabla 5). De acuerdo a Meza y Olmos (2007) actualmente las empresas están viendo la e-capacitación como otra forma de hacer capacitación. Esta forma alternativa les permite optimizar el tiempo, mejorar la calidad de la administración, disminuir costos y motivar a su personal.

Tabla 5
Opinión de las empresas capacitadoras sobre si las capacitaciones virtuales facilitan u obstaculizan los planes de formación (Datos recabados por el autor).

Preguntas 7 y 8 realizadas a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Considera que realizar capacitaciones virtuales facilita u obstaculiza los planes de capacitación a las empresas?</p> <p>¿Por qué considera que los facilita y por qué considera que no?</p>	<p>“Si considero que facilitaría los planes de capacitación ya que normalmente tenemos clientes que por sus actividades en sus puestos no pueden capacitarse en horarios normales de trabajo y una modalidad virtual les ayudaría a capacitarse en los horarios en que se les haga más flexibles.” (Empresa 1).</p> <p>“Si facilitaría ya que daría flexibilidad en sus horarios y podrían ser tomadas estas capacitaciones sin necesidad que estén dentro de una sala de capacitación” (Empresa 2).</p> <p>“Si considero que facilitaría pero depende del tipo de capacitación que se dé, ya que muchas necesitan la presencia de un instructor para que pueda darse la</p>

	capacitación con éxito." (Empresa 3).
--	---------------------------------------

Finalmente en la pregunta 9 y 10 donde se les consulta si ellos piensan que esta modalidad ahorraría tiempo en las capacitaciones a sus clientes y sobre si ofrecería esta modalidad como opción a los participantes, todas las empresas entrevistadas indicaron que ven a esta nueva modalidad como una herramienta que permitiría el ahorro del tiempo dentro de las salas de capacitación con respecto a si ofrecerían o no esta nueva forma de capacitar al personal a sus clientes 5 expresaron que no debido a que hoy en día su clientes actuales les piden capacitaciones especializadas donde es indispensable que un instructor dicte el curso para que pueda contestar preguntas y disipar dudas o inquietudes por lo que al realizar una capacitación de modalidad virtual muy difícilmente lo haría, y aunque sabe que el tiempo invertido dentro de las aulas de capacitación es grande aún esta modalidad es la más utilizada por lo que no estarían aun considerando la opción e-learning como modalidad de capacitación.

Las 3 empresas indicaron que aún no sabría si podrían ofrecer ya que este tipo de capacitaciones necesitaría un inversión que es la creación de una plataforma en sus páginas web, esta inversión la considerarían si es que la forma de capacitar cambia o si los clientes actuales o nuevos clientes se lo demandarían pero no descartarían la opción de ofrecer esta modalidad en un futuro. Y finalmente las 2 restantes dijeron si querer ofrecer esta opción ya que muchas consultoras multinacionales la tienen y la visión de ellos es extenderse no sólo localmente sino a otros países (Ver Tabla 6). Rojas y Olmos (2008) hacen mención que el E-Learning es una nueva vía para el aprendizaje que permite eliminar las restricciones de tiempo y distancia al aplicar, en forma integrada, diferentes recursos tecnológicos.

Tabla 6
Consideración de las empresas de capacitación en ofrecer capacitaciones virtuales
(Datos recabados por el autor).

Preguntas 9 y 10 realizadas a las empresas de Capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Considera usted que el utilizar una modalidad de capacitación virtual ahorraría tiempo o no a los participantes?	"Si considero que esta herramienta de modalidad virtual ahorraría pero no la ofrecería aún ya que como es una herramienta nueva se tiene que investigar si efectivamente los clientes se adaptaría ya que actualmente piden que estas sean presenciales donde el instructor le explique a detalle la capacitación." (Empresa 1).
¿Ofrecería usted la opción a sus clientes de poder capacitarse a través de una modalidad virtual?	"Si considero que ahorra tiempo por su flexibilidad en horarios y la ofrecería dependiendo del monto en que se tenga que invertir para implementar una plataforma." (Empresa 2). "Efectivamente ahorra tiempo ya que actualmente ofrecemos esta modalidad y nos ha dado resultados muy positivos." (Empresa 3).

Se realizaron entrevistas a 25 personas que son empleados de empresas de Guayaquil – Ecuador y que participan actualmente en programas de formación dadas por empresas de capacitación (Ver Apéndice B y I), en la pregunta 1 se quiso conocer si los entrevistados han participados o no en programas en que se hayan utilizados herramientas sincrónicas como una pc o el internet, todos los entrevistados expresaron haber participado en capacitaciones que utilizan herramientas tecnológicas, en que en algunas ocasiones ha sido el instructor quién la utiliza para proyectar el contenido o videos y en

otras ocasiones los computadores han formado parte de la herramienta que se necesita para poder tener dicha capacitación y ellos las han utilizado, de esta manera se evidencia que los resultados son positivos en cuanto la utilización de la tecnología en los programas de capacitación por parte de los participantes de programas de formación (Ver Tabla 7).

Tabla 7
Utilización de las herramientas sincrónicas por parte de los participantes de programas de formación (Datos recabados por el autor).

Pregunta 1 realizada a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha participado en algún programa de capacitación en la que ha utilizado herramientas tecnológicas como PC o el Internet?	<p>“Si he participado, normalmente son los instructores los que llevan el computador y proyectan videos en la capacitación, pero cuando tome un curso de Excel, tanto el instructor como yo utilizamos computadores.” (Participante 1).</p> <p>“Si, justamente el curso que tuve la semana pasada el instructor proyectó unos videos a través del internet, aún no he participado en alguna capacitación donde yo tenga que utilizar una laptop.” (Participante 2).</p> <p>“Si he participado, los instructores siempre la utilizan y cuando tome cursos de Proyect tuve que utilizar una PC”. (Participante 3).</p>

En la pregunta 2 se investigó sobre cuáles fueron las capacitaciones donde han utilizados estas herramientas para poder participar en estas capacitaciones y estos fueron los resultados:

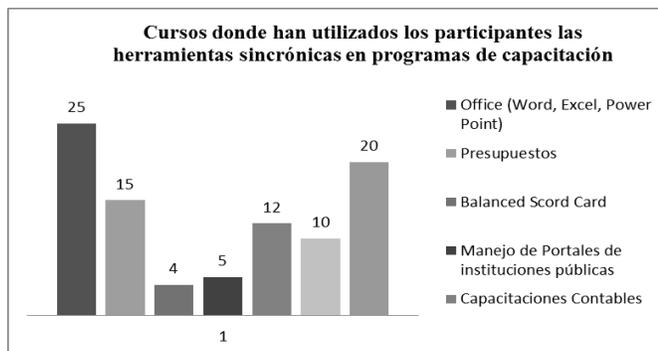


Figura 2. Cursos y Programas de capacitación en que los participantes de empresas de Guayaquil – Ecuador han utilizado las herramientas sincrónicas (Datos recabados por el autor).

Con lo mostrado anteriormente se puede comprobar que las capacitaciones recibidas con las herramientas sincrónicas son de cursos donde son indispensable estas herramientas ya que se está aprendiendo el manejo de un programa que conlleva la utilización de estas, y se evidencia también que el aprendizaje de cursos comunes que se llevan dentro de una aula de capacitación no se llevan a través de capacitaciones virtuales. Vega (2004) hace mención que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación, nos encontramos con un nuevo panorama que nos permite resolver necesidades educativas y que, a su vez, genera nuevos retos.

En la pregunta 3 indicaba si las herramientas sincrónicas facilitan o no las capacitaciones, las 25 personas entrevistadas expresaron que las herramientas sincrónicas facilitan las capacitaciones, ya que el contenido debe ser proyectado y no es necesario que el instructor sólo

pase hablando, también dijeron que con el internet, los videos y fotografías estas capacitaciones son mucho más dinámicas que antes y esto hace que ellos quieran interactuar más seguido en los cursos de capacitación (Ver Tabla 8).

Tabla 8
Opinión de los participantes sobre si las herramientas sincrónicas facilitan el aprendizaje
(Datos recabados por el autor).

Pregunta 3 realizada a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Cree que la utilización de las herramientas tecnológicas en los programas de capacitación facilita u obstaculiza el aprendizaje?</p>	<p>“Si facilitan ya que es necesario que el instructor proyecte lo que está explicando no sólo el material sino también videos.” (Participante 1).</p> <p>“Si facilitan ya que con el computador se puede proyectar lo que se está viendo el curso además es necesario por las fotografías y videos que se muestran.” (Participante 2).</p> <p>“Si facilitan porque se debe mezclar la práctica con la teoría y los computadores ayudan a mostrar lo que el instructor explica”. (Participante 3).</p>

En la pregunta 4 que se les realizó a los participantes de cursos de capacitación se les preguntó si ellos creerían si es necesario que las capacitaciones deben ser dentro de las aulas de capacitación donde 15 de los 25 entrevistados expresaron que si es necesario ya que las capacitaciones que han recibido han sido presenciales y estas deben ser en un lugar aislado para no tener interrupciones y se puedan

concentrar totalmente en la capacitación, 8 indicaron que depende del tipo de capacitación, ya que si bien han recibido capacitaciones dentro de las aulas, muchas veces las capacitaciones de un programa específico de un proceso ha sido explicado por algún compañero de su trabajo y que ha sido en su puesto de trabajo, sólo 3 personas de los 25 consideraron que no es necesario ya que han sido participe y han escuchado hablar de capacitaciones virtuales por lo que se pueden capacitar a través de un portal sin la necesidad de estar dentro de una aula de capacitación (Ver Tabla 9). Rojas y Olmos (2008) señalan que una de las ventajas de las capacitaciones e-learning es la facilidad de acceso donde el alumno no necesita aplicaciones especiales, utiliza el mismo browser que para navegar en Internet y desde su mismo computador.

Tabla 9
Opinión de los participantes sobre si es necesario capacitarse dentro de una aula
(Datos recabados por el autor).

Pregunta 4 realizada a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Los programas de capacitación en los que usted ha participado es necesario que este dentro de una aula o no?	<p>“Si es necesario ya que para poder estar concentrado en la capacitación es necesario estar en un lugar aislado fuera de interrupciones.” (Participante 1).</p> <p>“Depende del tipo de capacitación, ya que en algunas no es necesario estar en una aula, las capacitaciones de actividades experienciales no se las realiza dentro de una sala de capacitación.” (Participante 2).</p> <p>“No es necesario, ya que muchas capacitaciones se pueden dar en el puesto de trabajo y en otras ocasiones a través del internet, actualmente estoy participando en una capacitación virtual”. (Participante 3).</p>

En la pregunta 5 se les preguntó a los entrevistados cuáles son las horas promedio que duran las capacitaciones, donde indicaron que el promedio es de 16 horas por lo que este es el tiempo que dejan de realizar sus actividades para dedicarse a capacitarse.

En la pregunta 6 se les indagó a los entrevistados sobre si han escuchado hablar de las capacitaciones virtuales y qué es lo que conoce exactamente, donde la totalidad de los entrevistados indicaron que si han escuchado hablar de estas capacitaciones y que conocen que las personas se capacitan a través de una página web, 2 de las 25 personas indicaron haber tenido la oportunidad de haberse capacitado

y que fue una experiencia positiva ya que la capacitación se la realizó en el tiempo en que ellos disponían y que no era necesario hacerlo en una hora específica. 5 personas indicaron que si bien han escuchado hablar de este tipo de capacitaciones no saben exactamente cómo funcionan ya que no han tenido la oportunidad de capacitarse en bajo esta modalidad.

Tabla 10
Conocimiento de los participantes de programas de formación sobre si capacitaciones virtuales (Datos recabados por el autor).

Preguntas 6 realizada a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha escuchado hablar de las capacitaciones virtuales? ¿Qué es lo que conoce exactamente?	<p>“Si he escuchado hablar, sé que se puede acceder a capacitaciones en línea a través de una página web, aunque no he tenido la oportunidad de participar aún en alguna.” (Participante 1).</p> <p>“Actualmente estoy participando en una, tengo una clave donde accedo a través de la página web de una empresa a un curso en línea, y esto es una plataforma que explica en detalle lo que tenemos que hacer.” (Participante 2).</p> <p>“Si he escuchado de este tipo de capacitaciones, pero no he participado en ninguna de ellas, no conozco exactamente cómo funcionan”. (Participante 3).</p>

Dentro de las opiniones de los participantes que si consideran que las capacitaciones virtuales facilitan o no el aprendizaje, pregunta 7 y 8 realizada en la entrevista a los participantes, los resultados no fueron muy

favorables ya que 17 personas de las 25 entrevistadas consideraron que esto depende de la capacitación que se lleve a cabo, donde consideran que es importante la presencia de un instructor para la guía de las inquietudes o preguntas que puedan surgir, el 8 restante consideraron que si lo facilita, ya que ahorraría tiempo en las capacitaciones dentro de las aulas y de esta manera no estarían obligados a ausentarse tantas horas de sus labores pudiéndolas tomar en el tiempo en que ellos mejor estimarán. Rojas y Olmos (2008) hacen mención que la capacitación e-learning permite tanto el autoaprendizaje como el aprendizaje colaborativo: Se puede utilizar un esquema de comunicación asincrónica y uno de comunicación sincrónica, según se requiera.

Tabla 11

*Opinión de los participantes sobre si las capacitaciones virtuales facilitan el aprendizaje
(Datos recabados por el autor).*

Preguntas 7 y 8 realizadas a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Considera que el participar en capacitaciones virtuales facilitarían u obstaculizarían los procesos de aprendizaje?</p> <p>¿Por qué considera que los facilita y por qué considera que no?</p>	<p>“Depende del tipo de capacitación a recibir ya que pienso que es necesario que este un instructor ya que si existe alguna duda, él podría disiparla y si se la realiza a través de una web podrían quedar dudas.” (Participante 1).</p> <p>“Dependiendo de la capacitación, creo que serviría para capacitación sencillas, más las técnicas si es necesario la presencia de una persona que explique el curso.” (Participante 2).</p> <p>“Si creo que facilitarían ya que no tendríamos que estar dentro de una sala de capacitación y podríamos tomarlas en el tiempo donde nuestras actividades diarias no interrumpan por ejemplo en las noches”. (Participante 3).</p>

En la pregunta 9 todos los entrevistados dijeron considerar que las capacitaciones virtuales ahorrarían tiempo, ya que no sería necesario participar dentro de un aula y podrían realizarlo en el tiempo más conveniente, sin tener que estar atados a un día y horario específico.

Finalmente en la pregunta 10 se les pregunto a los participantes de programas de capacitación si considerarían participar en capacitaciones virtuales o no, y los resultados fueron favorables ya que 15 de los entrevistados consideraron querer participar ya que sería una

experiencia nueva donde probarían un nuevo método de capacitación que les ahorraría tiempo dentro de las salas de capacitación, los otros 10 restantes indicaron que dependiendo del cursos o programa a tomar considerarían tomar una capacitación virtual, ya que hay cursos que es necesario la explicación de un instructor, mientras que en otros cursos no. Ninguno de los participantes dijo no querer participar en este tipo de capacitaciones.

Tabla 12

Opinión de los participantes sobre participar en capacitaciones virtuales (Datos recabados por el autor).

Preguntas 9 y 10 realizadas a los participantes de programas de capacitación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Consideraría usted que el utilizar una modalidad de capacitación virtual le ahorraría tiempo o no? ¿Participaría usted en programas de capacitación que sean virtuales o no?	“Claro que ahorraría tiempo, ya que se la realizaría en el tiempo que sea más conveniente, y si estaría dispuesto a participar dependiendo del tipo de curso que tenga que tomar.” (Participante 1). “Si considero que ahorra tiempo ya que no estaría obligado a ir a una fecha y horario específico y si estaría dispuesto a participar, sería novedoso probar una nueva metodología.” (Participante 2). “Si ahorraría tiempo ya que no tendría que ir a una sala sino la podría realizar desde mi computador y estaría dispuesto a participar dependiendo de qué capacitación sea, si es una capacitación sencilla, preferiría tomarla bajo esta modalidad”. (Participante 3).

Descripción de los resultados de los responsables de las áreas de capacitación o desarrollo en empresas

En Ecuador el departamento de Recursos Humanos es el área encargada de la capacitación y del desarrollo de los empleados de las empresas, donde a través del departamento de Capacitación o Desarrollo Humano es el encargado de programar, coordinar y contratar los servicios de capacitación de los empleados, es por esto que fue necesario realizar la investigación también a ellos ya que son los tomadores de decisiones a la hora de contratar a las empresas de capacitación y de la inscripción a los cursos que presentan distintas modalidades a los empleados. Se realizaron 10 entrevistas a diferentes personas que son encargados de los departamentos de capacitación de empresas de la ciudad de Guayaquil (Ver Apéndice C).

En la pregunta 1 se les preguntó a los entrevistados qué consideran al momento de contratar los servicios de capacitación de una empresa o institución educativa, la calidad o el precio que ofrecen por los cursos de capacitación, donde todos expresaron buscar ambas, ya que al momento de seleccionar una empresa por su trayectoria y calidad, buscan negociar un paquete o un precio por las capacitaciones.

Tabla 13

Opinión sobre lo que buscan los encargados de las áreas de capacitación al escoger un proveedor de capacitación (Datos recabados por el autor).

Pregunta 1 realizada a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Cuándo busca empresas que ofrecen servicios de capacitación, busca calidad, precios o ambas?	<p>“Yo busco ambos ya que es necesario que la empresa que me ofrezca estos servicios sea reconocido en el mercado de esta manera me asegura que dará una buena capacitación y es importante el precio ya que el presupuesto es restringido.” (Encargado 1).</p> <p>“Ambos, ya que si los facilitadores no son bueno esto dará como resultado capacitaciones pésimas, dependiendo del instructor trato de negociar el precio del curso.” (Encargado 2).</p> <p>“Es importante ambos, trato de negociar paquetes por determinadas capacitaciones, las empresas con las que trabajo son conocidas en el mercado por lo que esto me garantiza la calidad de los cursos”. (Encargado 3).</p>

En la pregunta 2 se les preguntó a los entrevistados si la calidad sería que las empresas de capacitación le ofrezcan buenos instructores, diferentes modalidades para poder capacitar a su personal o ambas (capacitación en fines de semana, en sitio o virtuales) entre esto el 5 de los entrevistados indicaron que la decisión de escoger una empresa de capacitación de otra, es la experiencia y perfil del instructor, ya que al tener un instructor reconocido en el medio, garantiza que la capacitación cumplirá con su objetivo, 3 confirmaron que tanto el perfil de instructor así como las diferentes modalidades que pueda ofrecer la

empresa, es la que hace escoger y catalogar a esa empresa como un servicio de calidad, ya que esperan que las empresas que ofrecen los servicios de capacitación puedan brindar estas opciones y estar abiertas a los diferentes horarios o modalidades que ellos les puedan pedir y finalmente 2 dijeron que calidad para ellos es que las empresas capacitadoras puedan adaptarse a las necesidades de los clientes, esto puede ser que el curso tenga que ser dado de manera presencial y en otras ocasiones no, adaptando estas opciones a los requerimientos que se les pida.

Tabla 14

Opinión sobre los encargados de las áreas de capacitación al sobre lo que es calidad de servicio (Datos recabados por el autor).

Pregunta 2 realizada a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Calidad para usted sería que las empresas de capacitación le ofrezcan buenos instructores, diferentes modalidades para poder capacitar a su personal, o ambas? ¿Por qué?</p>	<p>“Es necesario que las empresas de capacitación que yo contrato tengan buenos instructores, para verificar esto pido su hoja de vida y reviso su trayectoria, también es importante que sean accesibles a que capaciten los fines de semana.” (Encargado 1).</p> <p>“Calidad serían ambas, ya que es importante la experiencia del instructor así como el perfil, y estas empresas deben adaptarse a las exigencia de lo que les pido ya que por las actividades diarias no siempre el personal puede capacitarse entre semanas.” (Encargado 2).</p> <p>“Es importante que los instructores sean reconocidos en el medio, esto me garantiza que tendré capacitaciones de</p>

	calidad". (Encargado 3).
--	--------------------------

En la pregunta 3, los entrevistados dijeron que el tiempo de duración de los cursos de capacitación depende del tema o del programa en que se capacita pero el promedio de duración de los cursos de capacitación es de 16 horas.

En las preguntas 4 y 5 se quiso saber si ellos como responsables de los cursos de capacitación han tenido problemas con el personal de su empresa porque las capacitaciones duran mucho tiempo dentro de las aulas y cuáles han sido los problemas más frecuentes, la totalidad de los entrevistados dijeron que si, ya que por el tiempo que duran las capacitaciones, el personal capacitado no participan todo el tiempo que dura el curso ya que salen de los cursos y se ausentan por un tiempo en otros casos dijeron que los jefes suelen llamarlos y se ausentan así mismo por tiempos, por lo que estas interrupciones normalmente interfieren con el aprendizaje (Ver Tabla 15).

Tabla 15

*Problemas frecuentes con el personal de las empresas por la duración de las capacitaciones
(Datos recabados por el autor).*

Preguntas 4 y 5 realizadas a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha tenido problemas con el personal de su empresa porque las capacitaciones duran mucho tiempo dentro de las aulas?	"Si he tenido problemas, porque muchos cursos duran muchas horas y los jefes inmediatos suelen llamarlos por algún problema que se les presenta, se ha tratado de conversar con esto con los jefes pero aún tenemos dificultades." (Encargado 1).
¿Cuáles han sido los problemas más frecuentes que ha tenido?	"Algunos instructores me han informado que el personal se ausentan porque tiene que ir a sus puestos de trabajo por problemas o los llaman sus jefes, esto interfieren con el aprendizaje." (Encargado 2). "Si hemos tenido problemas, especialmente con las llamadas que reciben, salen a contestar y a veces se ausentan por tiempos, se está tratando de controlar esto". (Encargado 3).

En la pregunta 6 se quiso conocer si los entrevistados si han escuchado hablar de las capacitaciones virtuales y que conoce exactamente, donde casi su totalidad 9 de los 10 entrevistados dijeron si conocer sobre estas modalidades y que son realizadas a través de una página web con una plataforma, otros indicaron que muchas de las capacitaciones vienen en videos donde se explica paso a paso la capacitación, sólo 1 persona expresó no conocer sobre estas

modalidades ya que no ha participado y nunca han coordinado este tipo de capacitaciones (Ver Tabla 16).

Tabla 16
Conocimiento de los encargados de las áreas de Capacitación sobre las capacitaciones virtuales (Datos recabados por el autor).

Pregunta 6 realizada a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Ha escuchado hablar de las capacitaciones virtuales? ¿Qué es lo que conoce exactamente?	<p>“Si he escuchado hablar de esta modalidad, sé que se realizan las capacitaciones a través de una página web.” (Encargado 1).</p> <p>“He escuchado hablar de estas capacitaciones, se realizan por medio de una plataforma virtual, donde se explica en detalle cómo se realizan las capacitaciones.” (Encargado 2).</p> <p>“Si he escuchado de estas capacitaciones, se las puede realizar a través de una página web y por medios de videos audiovisuales”. (Encargado 3).</p>

De los 10 entrevistados 8 dijeron no haber tenido el ofrecimiento de las empresas ya contratadas sobre la modalidad de capacitaciones virtuales, pregunta 7 que se les realizó a los entrevistados sobre si sus proveedores de capacitaciones le han ofrecido o no la modalidad de capacitarse de manera virtual, sólo 2 entrevistados indicaron que sí les han ofrecido esta forma de capacitarse pero para cursos puntuales

donde no es necesario la presencia de un instructor, ya que los cursos de capacitación son sencillas y más prácticas.

Los resultados sobre la pregunta 8 realizada a los entrevistados en que si consideraban que las capacitaciones virtuales facilitarían u obstaculizarían los procesos de aprendizaje son positivos ya que el 6 de 10 entrevistados consideraron que depende del curso que se tenga que capacitar, una capacitación virtual facilitaría ya que por el tiempo que toman dentro de las aulas está opción es mucho más práctica y atractiva para los participantes, también indicaron que hay cursos que son necesario que las capacitaciones tienen que ser dadas por los instructores por lo complejo que son y que las dudas o inquietudes que puedan surgir no podrán ser contestadas a través de la modalidad virtual, sólo el 1 persona consideró que si obstaculizaría ya que si bien es cierto las capacitaciones virtuales son prácticas por el tiempo, no son explicadas en detalle y siempre surgirán dudas que estas no podrán ser disipadas por no contar con un instructor en la capacitación.

Tabla 17

Opinión de los encargados de las áreas de Capacitación sobre si las capacitaciones virtuales facilitan el aprendizaje (Datos recabados por el autor).

Preguntas 7 y 8 realizadas a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
<p>¿Las empresas de capacitación que ha contratado le han ofrecido alguna vez la modalidad de capacitar a su personal a través de capacitaciones virtuales?</p> <p>¿Considera que las capacitaciones virtuales facilitarían u obstaculizaría el proceso de aprendizaje? ¿Por qué?</p>	<p>“No me han ofrecido esta modalidad y si considero que facilitaría el aprendizaje sobre todos en las capacitaciones que son sencillas y que no necesariamente se necesita a un instructor.” (Encargado 1).</p> <p>“Ninguno de mis clientes aún me ha ofrecido este tipo de capacitaciones y considero que dependiendo del curso facilitaría el aprendizaje ya que tenemos capacitaciones muy complejas y técnicas en que es preciso que sean explicada por un instructor.” (Encargado 2).</p> <p>“Si me las han ofrecido, para capacitaciones muy puntuales sobre todo para el personal de ventas, considero que es una modalidad muy efectiva por poco tiempo que ellos tiene”. (Encargado 3).</p>

La totalidad de los entrevistados dijeron que si ahorraría tiempo el realizar una capacitación virtual, pregunta realizada a los encargados de las áreas de formación en la pregunta 9, ya que esta no está atada a horarios o días específicos sino al tiempo en que mejor emplee el empleado por lo que la capacitación ahorraría tiempo en las aulas que normalmente se toma una capacitación presencial dentro de una sala de capacitación. Finalmente en la pregunta 10 los entrevistaron

contestaron sobre si contratarían los servicios de una empresa de capacitación que ofrezcan modalidad virtual, todos los entrevistados dijeron que si, ya que hay muchas capacitaciones que pueden ser dadas a través de una página web, ahorrando tiempo dentro de las aulas y siendo mucho más prácticas y que esto depende de los cursos que se buscar dictar por lo que les gustaría que las empresas de capacitación que contratan les ofrezcan diferentes modalidades de poder capacitar a su personal y que pueda ser ajustado a sus necesidades de formación. Rojas y Olmos (2008) indican que una de las ventajas de la capacitación e-learning es la flexibilidad al no tener horarios fijos ni predefinidos puede ser seguido al propio ritmo del alumno.

Tabla 18

Consideración de los encargados de las áreas de Capacitación sobre la contratación de capacitaciones virtuales (Datos recabados por el autor).

Preguntas 9 y 10 realizadas a los responsables de las áreas de Desarrollo y Formación	Ejemplos de respuestas de las entrevistas
¿Consideraría usted que el utilizar una modalidad de capacitación virtual ahorraría tiempo a los participantes o no?	"Si considero que esta modalidad ahorraría tiempo y estaría dispuesto a contratar los servicios de capacitación en base a una explicación detallada sobre el procedimiento." (Encargado 1). "Claro que ahorra tiempo ya que no se tendría que realizar en un horario específico, y dependiendo del curso que se programe podría estarla realizando bajo esta modalidad." (Encargado 2).
¿Usted contrataría los servicios de una empresa de capacitación que ofrezcan esta modalidad o no?	"Si ahorra tiempo dentro de las aulas de capacitación, ya que se la puede realizar en horas de la noche desde su hogar inclusive, y estaría dispuesto a probar esta nueva modalidad dependiendo si los participantes están de acuerdo" (Encargado 3).

Como se indicó en el capítulo anterior las observaciones se realizaron sin participación directa con las personas participantes ya que lo que se quería conocer es como es la interacción de los participantes de programas de capacitación de modalidad virtual con la plataforma y si esta herramienta le resulta de fácil manejo o no para comprobar si las capacitaciones pueden ser ofertadas sin la necesidad de un instructor guía. La observación se las realizó a 3 personas de distintas empresas que estaban participando de una capacitación mixta en la ciudad de Guayaquil, ya que contaban con una persona como

instructor guía cuando utilizaban la plataforma en una capacitación de modalidad virtual. La capacitación se llevó a cabo en las instalaciones de una de las empresas de capacitación investigada el sábado 14 de septiembre del 2013 en el horario de 09h00 – 13h00 (Ver Apéndice G y J).

Se observaron 6 aspectos, el primero fue conocer si utilizan la herramienta sin la ayuda del instructor guía, de esta observación se pudo ver que ya estaban familiarizados con la herramienta y la interacción con el guía era mínima, específicamente las preguntas que les realizaban era más del índole en comprobar si los pasos a seguir estaban bien realizados.

El segundo aspecto observado fue conocer si cuando requerían ayuda se la pedían al instructor guía, y esto fue comprobado ya que cuando tenían una duda recurrían al instructor y no a algún compañero que estaba a lado suyo.

En el tercer aspecto que se quiso observar es si los participantes tuvieron problemas en la interacción con la herramienta virtual, se comprobó que 2 interactuaban sin ningún problema y otro de los participantes tuvo dudas pero estas fueron despejadas por el instructor que guió al participante en la realización de la actividad.

Cómo se indicó anteriormente la interacción era sólo con la herramientas y en pocos casos con el instructor por lo que no hubo interacción con sus otros compañeros de aula, este fue el aspecto 4 que se observó.

En el aspecto 5 se quiso conocer si ellos interactuaban mucho con el instructor y se pudo comprobar que sólo lo hacían cuando no entendían la explicación de cómo realizar una actividad, más de cómo utilizar de la herramienta.

Finalmente el último aspecto observado fue si los observados mostraban interés o no por la herramienta donde se observó que todos mostraban familiarización y buen manejo por lo que la concentración fue total.

Después de observar los resultados obtenidos en esta investigación, podemos percatarnos que la utilización de una plataforma sin un instructor guía es posible ya que se pudo comprobar que la interacción con él fue muy mínima y que podría anularse con instrucciones mejores detalladas en la parte de las indicaciones cuando desarrollan las actividades, también se pudo comprobar que tanto los participantes como los responsable de las áreas de capacitación si respondieron con resultados favorables para participar en programas de

capacitación de manera virtual ya que la utilización hoy en día de las herramientas sincrónicas son utilizadas y la tecnología forma parte de las capacitaciones empresariales por lo que las empresas de capacitación tienen una oportunidad de poder ofrecer una modalidad distinta que les permita a sus clientes tener mayor opciones a la hora de escoger un programa de capacitación. Rojas y Olmos (2008) mencionan que la capacitación e-learning requiere menor esfuerzo de parte del instructor, la tecnología permite realizar un seguimiento automático del desempeño del alumno durante el curso, por lo que el instructor puede concentrarse en apoyar el aprendizaje.

Con los análisis de los resultados obtenidos de las empresas de formación, los participantes de programas de capacitación y los responsables de las áreas de desarrollo a partir de los datos recolectados se obtiene los resultados de este capítulo, donde se busca establecer la consecución de los objetivos propuestos en la investigación, que se basa en "Identificar el conocimiento y utilización de las diversas herramientas electrónicas de la actualidad en los programas de capacitación por parte de las organizaciones ecuatorianas, con la finalidad de focalizar áreas de oportunidad y/o de mejora en el aprendizaje".

Actualmente los modelos pedagógicos de formación empresarial, enfrenta un importante reto para las empresas ecuatorianas ya que la capacitación ayuda en el crecimiento y desarrollo de sus empleados que a su vez se enfocan en poder cumplir con las estrategias establecidas por sus empresas, es por esto que las empresas de capacitación que hoy en día forman parte de la formación de los empleados deben ser capaz de ofrecer capacitaciones que logren estos objetivos, que sean innovadoras y con herramientas tecnológicas que faciliten las opciones en las diferentes modalidades para aprovechar el tiempo de los empleados e incrementar la productividad de los cursos de capacitación mediante la utilización de las herramientas sincrónicas.

Las empresas de capacitación si bien es cierto utilizan las herramientas sincrónicas como herramientas de apoyo tales como portátil, proyector, videos, etc., para el desarrollo del curso, se determinó que la mayor parte de la utilización de estas herramientas están dadas más por los instructores que por los participantes, el nivel de utilización de estas herramientas por parte de los participantes es baja debido a que esto depende del curso que se esté tomando y por ende la necesidad de utilizar estas herramientas, vemos entonces que existe una gran oportunidad por parte de las empresas de capacitación para

poder sacar mayor provecho a la utilización de las herramientas tecnológicas involucrando a los participantes de las capacitaciones no sólo de manera receptiva sino que ellos puedan interactuar con los recursos, realizando la capacitación mucho más dinámica a través del desarrollo de actividades que involucren necesariamente la utilización de estas herramientas.

También se determinó que el tipo de formación empresarial está más dado por la forma tradicional, ya que aún las capacitaciones se realizan más dentro de una aula y que son dictadas por los instructores de manera presencial, el tipo de formación virtual es escasa ya que esta modalidad aún no es dada por las empresas de capacitación, por lo que vemos que existe grandes oportunidades por partes de las empresas de capacitación el poder invertir en una plataforma virtual y ofrecer esta nueva modalidad ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas tanto a los participantes como a los encargados de las áreas de capacitación esta modalidad sería de gran ayuda que permitiría un gran ahorro de tiempo dentro de las aulas y serían tomadas en base a sus propios horarios.

Los participantes de programas de capacitación perciben por parte de los instructores el buen uso que se le da a las herramientas

sincrónicas ya que estas son vista por ellos como herramientas importantes y necesaria a la hora de desarrollarse algún curso de capacitación ya que permiten seguir con una guía expuesta, ver algún video o simplemente ver la utilización de una herramienta, así mismo en los resultados obtenidos se determinó que ellos casi no utilizan estas herramientas ya que todo depende del curso que estén tomando y tampoco ven la necesidad de utilizar es por esto que las empresas de capacitación deben de realizar cursos más prácticos que permitan la utilización de estas herramientas.

Por parte de los encargados de las áreas de capacitación, indicaron que al momento de escoger una empresa de capacitación, está estará más enfocada a la calidad que al precio, donde prefieren empresas que puedan aparte de ofrecer buenos instructores, capacitaciones dinámicas y flexibles a los participantes donde ellos califican la calidad impartida no sólo por el contenido sino por el conjunto de actividades que puedan ser dadas en las capacitaciones y que permitan a los participantes una manera mucho más práctica de aprender.

Sobre la utilización de las herramientas sincrónicas por parte de los participantes indicaron que todo esto dependen del curso que se vaya

a dictar, ya que si bien es importante la utilización de estas herramientas es necesario que exista para ellos un instructor que los guíe y les vaya explicando sobre el curso en sí, ya que si este sería mucho más difícil el aprendizaje por lo que vemos aún un poco de resistencia por parte de ellos en la utilización de estas herramientas en las capacitaciones.

También indicaron que no conocen mucho sobre las capacitaciones virtuales ya que las empresas de capacitación con las que trabajan normalmente no ofrecen esta modalidad y su percepción sobre esta forma de capacitar es muy baja ya que no cuentan con experiencia en la utilización de esta modalidad pero estarían abiertos a probarla sobre todo porque ven como una forma en que ayudaría a los participantes a que ahorren tiempo en sus actividades laborales y no tengan que pasar mucho tiempo dentro de las salas de capacitación.

Respecto a la utilización de la herramientas tecnológica observada en un curso de capacitación virtual, se determinó que la herramienta es de fácil comprensión y utilización, ya que las actividades desarrolladas en el curso se la realizaron de manera clara y sin ninguna dificultad, la capacitación fue de modalidad mixta porque contó con la guía de un instructor y se observó que la participación de este con los participantes fue muy escasa, es por esto que podemos determinar que

se tiene buena oportunidades de que las empresas de capacitación brinden esta modalidad ya que no presentó mayor complejidad a la hora de utilizar la herramienta por lo que esta modalidad podrían ser ofrecida a las empresas para que los cursos que no requieran con la presencia de un instructor puedan capacitarse de manera virtual ofreciéndoles así un ahorro en la participación dentro de las salas de capacitación además de poder escoger los horarios en que se ajustan más a sus actividades y necesidades diarias.

Las recomendaciones son las sugerencias que se suelen hacer para resolver el problema planteado, estas proposiciones están en relación directa con las conclusiones y sugieren la toma de decisiones por parte de los organismos y personas involucradas en medida a los resultados que arroja la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Las empresas de capacitación aún perciben la forma de tradicional de capacitar con el medio más importante a la hora de ofrecer los cursos de capacitación, ya que ellos indican que sería difícil sin un instructor que las capacitaciones se lleven a cabo con éxito como se están dando, dado esto se invita a las empresas a ofrecer otro tipo de modalidades que permitan a sus clientes el poder tener opciones mucho

más prácticas que las tradicionales ya que el tipo de formación por ejemplo e-learning permiten a los participantes un ahorro en el tiempo dentro de las salas de capacitación además de estimular la responsabilidad, involucrarse en su propia formación y desarrollar un aprendizaje mucho más autónomo.

Con lo anterior se recomienda invertir en plataformas virtuales ya que la mayor parte de las empresas de formación cuenta con sus propias páginas web, donde se puede aprovechar para invertir y crear un acceso que permita que sus clientes puedan acceder a la modalidad de capacitarse de manera virtual, también se recomienda dar a conocer a los encargados de las área de desarrollo que son los que toman las decisiones de cómo capacitar al personal de las empresas los alcances a donde se puede llegar cuando se realiza una capacitación virtual y el ahorro en el tiempo que se puede obtener al utilizar esta herramienta.

Ampliar el repertorio de recursos tecnológicos que habitualmente utiliza el facilitador cuando involucra las herramientas sincrónicas dentro de las salas de capacitación (portátiles, video proyector) son las herramientas más utilizadas por lo que se recomienda impulsar más el uso de cámaras, grabadora y pizarra digital, esta última nunca utilizada

por ninguno de los entrevistados, también que el uso de las herramientas tecnológicas no sólo sean por parte de los facilitadores sino impulsar la utilización de estos a través de actividades y dinámicas mucho más prácticas que requieran la utilización de estas herramientas para el desarrollo de los cursos.

Las empresas de formación tiene oportunidad de diseñar cursos de capacitación mucho más prácticos que la labor del facilitador sea más de un guía que de alguien que imparte conocimiento, ya que de esta manera al poder diseñar cursos que requieran la utilización de las herramientas sincrónicas ahorrarían en el pago de los servicios del facilitador y por ende los costos de las capacitaciones ofrecidas a las empresas sería mucho más bajo.

Meza y Olmos (2007) indican que 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).



Referencias:

Alemán, L., Gómez, M. (2011). *Administración de proyectos de capacitación basados en tecnología*. México: ITESM (Capítulo 1).

Blanco, I. (2009). *Sistema de capacitación de los cuadros y reservas en las organizaciones*. Gestipolis.com. Recuperado el 15 de junio de 2012 de <http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/sistema-de-capacitacion-de-los-cuadros-y-reservas-en-las-organizaciones.htm>

Cabero, J. (2001). *Tecnología educativa: producción y evaluación de medios aplicados a la enseñanza*, Barcelona: Paidós.

Cabero, J. (2004). *Reflexiones sobre la brecha digital y la educación*, en SOTO, F. y Rodríguez, J. (coords) (2004). *Tecnología, educación y diversidad: retos y realidades de la inclusión digital*, Murcia, Consejería de Educación y Cultura, 23-42.

Calderón, R. (1996). *Constructivismo y aprendizajes significativos*. Monografías.com. Recuperado el 16 de septiembre de 2013 <http://www.monografias.com/trabajos7/aprend/aprend.shtml#ii>

Cubo, S., González, J., y Fustes, F. (2007). *Perspectiva pedagógica de los multimedia*. México.

Del Rincón, D., Arnal, J., La Torre, A. y Sanz, A. (1995). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson.

Gil, P. (2001). *E-Formación*. España: Ediciones Deusto (Capítulos 3, 5, 7 y 9).

González, M. (s/f). *Las TIC, la educación a distancia y los procesos de capacitación mediante el uso de las comunidades de aprendizaje*. Monografías.com. Recuperado el 12 de noviembre de 2013 de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/tics-capacitacion-empresarial-distancia/tics-capacitacion-empresarial-distancia.shtml>

Hernández, S. (2008). *El modelo constructivista con las nuevas tecnologías aplicadas en el proceso de aprendizaje*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. (RUSC). Vol. 5, n. 2. ISSN 1698-580X. Recuperado el 16 de septiembre de 2013 de: <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf>

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México: McGraw Hill.

Hill, M., Estrada, S. y Bosch, Z. (2003). *Formación, Capacitación y Desarrollo de Personal*. Ilustrados.com. Recuperado el 16 de septiembre de 2013 de:

<http://www.ilustrados.com/tema/2080/Formacion-Capacitacion-Desarrollo-importancia-organizaciones.html>

Hopenhayn, M. (2002). *Educación para la sociedad de la información y de la comunicación: Una Perspectiva Latinoamericana*. Argentina. Revista Iberoamericana de Educación. OEI Ediciones.

Ivic, I. (1999). *Lev Semionovich Vygotsky*. Perspectivas. París, UNESCO. Recuperado el 25 de febrero de 2014 de: <http://www.educar.org/articulos/Vygotsky.asp>

Jonassen, D. (1991). *Evaluating constructivist learning*. Educational Technology.

Lozano A., Burgos J. (2007). *Tecnología educativa en un modelo de educación a distancia centrado en la persona*. México: Limusa.

Mayan, M. (2001). *Una introducción a los Métodos Cualitativos: Módulo de Entrenamiento para Estudiantes y Profesionales*. International Institute for Qualitative Methodology. Recuperado el 16 de septiembre del 2013 de: <http://tecnoeduka.110mb.com/documentos/investiga/libros/mayan%20-%20intcuali.pdf>

Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones Teórico-metodológicas de la*

Investigación cualitativa. Recuperado el 21 de septiembre de 2013 de

http://www.aristidesvara.net/pgnWeb/metodologia/disenos/metodo_cualitativo/invescualitativa_aristidesvara.pdf

Meza-Jaques, G. y Olmos, R. (2007). *La e-Capacitación: Estrategia*

Competitiva del siglo XXI. Recuperado el 16 de septiembre de

2013 en

<http://admon.itc.mx/ojs/index.php/panorama/article/viewDownloadInterstitial/66/65>

Morin, E. (2008). *Los siete saberes necesarios para la educación del*

futuro. Madrid: Siglo XXI editores S.A de C.V.

Pacheco, M. (2011). *La influencia de las TICS en el proceso de*

enseñanza aprendizaje de los estudiantes de educación básica

del colegio fiscal "17 de Septiembre". Universidad Estatal de

Milagro. Recuperado el 26 de febrero de 2014 en

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/89/1/tesis%20final%20Mildred%20Pacheco%20Mendoza.pdf>

Parica A, Bruno F, Abancin R. (2005). *Teoría del constructivismo social de*

Lev Vygotsky en comparación con la teoría Jean Piaget.

Universidad central de Venezuela, Facultad de Humanidades y

Educación. Recuperado el 16 de septiembre del 2013 en

<http://constructivismos.blogspot.com/2005/06/teoria-del-constructivismo-social-de.html>

Plourde, L. (2003). *Constructivism and Elementary Preservice Science Teacher Preparation: Knowledge to Application*. *College Student Journal*. 37: 334-341.

Pineda, A. (2008). *Reseña de medio siglo de Ciencia y Tecnología de Venezuela de Jaime Requena*. Asociación Venezolana de Sociología, Maracaibo Venezuela. Recuperado el 11 de abril de 2012 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=12217208>

Pineda, P. (2002). *Gestión de la formación en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Ariel.

Pinto, R. (1990). *Proceso de Capacitación*. México: Diana.

Rojas, G. y Olmos, R. (2008). *Capacitación a distancia e-Learning*. Recuperado el 11 de abril de 2012 en http://200.54.67.133/capacita/cont/imagenes/rev0103_ind2.pdf

Rodríguez, A. (1999). *Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos*.

Recuperado el 14 de noviembre de 2013 de:

<http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>

Rodríguez, S., C., Lorenzo, Q., O. y Herrera, T., L. (2005). *Teoría y práctica*

para el análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de

calidad. Revista Social de Ciencias Sociales y Humanidades.

Ciudad Victoria Tamaulipas. Recuperado el 16 de septiembre de

2013 de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/654/65415209.pdf>

Rodríguez, S., C., Pozo, Ll., T. y Gutiérrez, P.J. (2006). *La triangulación*

analítica como recurso para la validación de estudios de

encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación

Superior. Recuperado el 16 de septiembre de 2013 de:

http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_6.htm

Taylor, S. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de*

investigación. Barcelona: Ed. Paidós

Tello, L., E. (2007). *Las tecnologías de la información y comunicaciones*

(TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México.

RU&SC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento.

Recuperado en

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78011231>

006

Salinas, J. (2004). *Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). UOC. Vol. 1, nº 1. Recuperado el 11 de abril del 2012 en <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>

Salinas, J. (1997): *Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información*. Revista Pensamiento Educativo. PUC Chile. 20, 81-104. Recuperado el 12 de octubre de 2005 de <http://www.uib.es/depart/gte/ambientes.html>

Salvador, M., y Aduna, A. (1999). *Antología de capacitación y desarrollo de personal. Un enfoque estratégico*. Tomo II. México: Universidad Autónoma Metropolitana.

Secretaría de Educación Pública. (1996). *Guía Didáctica*. México, D.F. SEP

Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2008). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*. México: México D.F.

Siliceo, A. (2003). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Siliceo, A. (2004). *Tendencias de la capacitación en el siglo XXI*. En *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Siliceo, A. (2006). *En Capacitación y desarrollo de personal* (pp. 165-186). México: Limusa.

Universidad católica pontificia de Chile (2005). *Estrategias Metodológicas y las TICS*. Recuperado el 11 de abril 2012 de http://cursos.puc.cl/atees2005-1/almacen/1112620780_airiera_sec1_pos0.doc

Vega, R. (2004). *Educación continua y capacitación a distancia en México*. Recuperado el 11 de abril del 2012 en http://www.ateneonline.net/datos/99_01_Vega.pdf

Vygotsky, L. (1985). *Pensamiento y Lenguaje*. Buenos Aires: Pléyade.

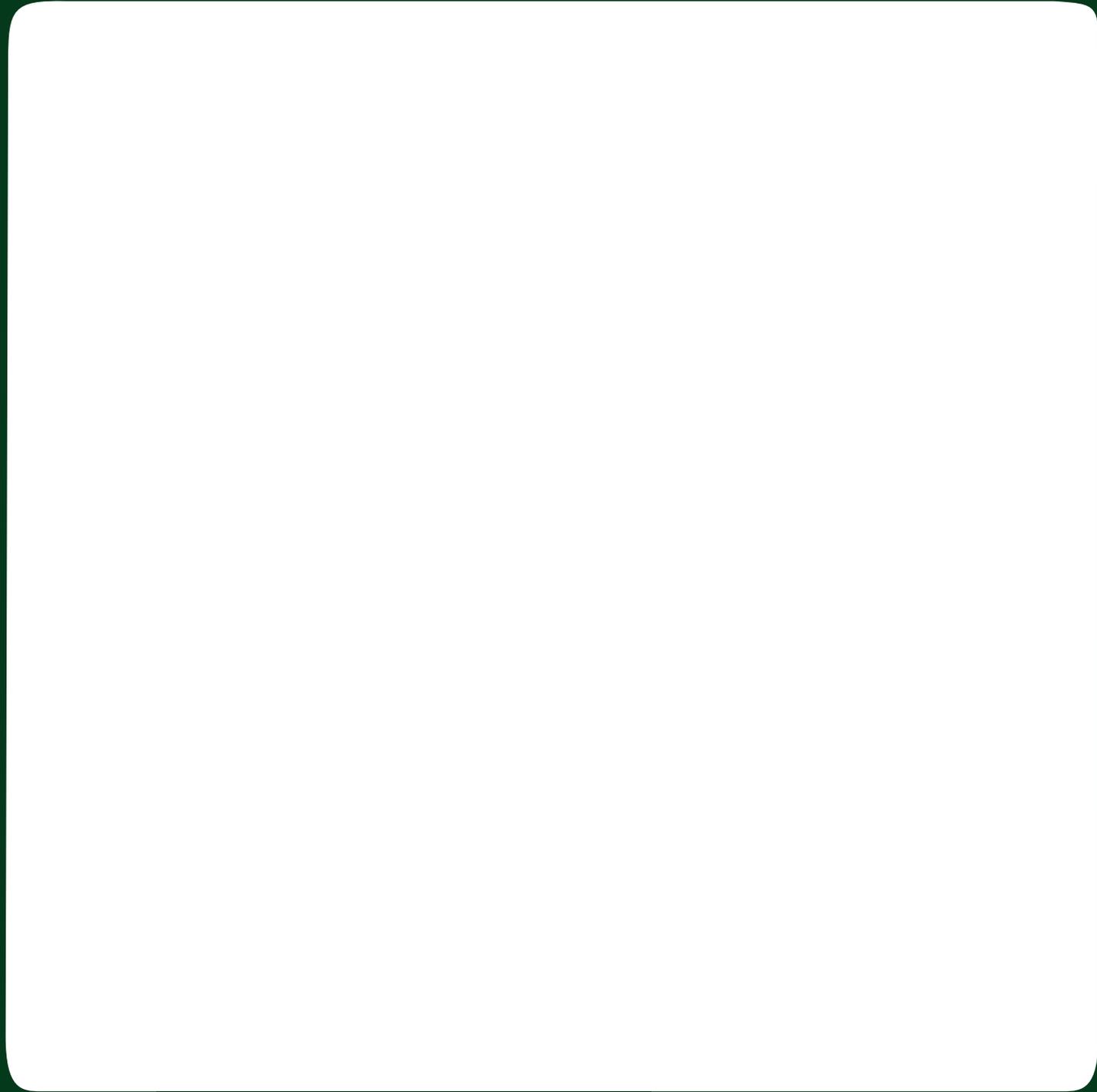
Woolfolk, E. (1999). *Psicología educativa*. México: Prentice Hall.

Ginger Navarrete Mendieta.

Maestra en Tecnología Educativa del Tecnológico de Monterrey. Economista en mención en Gestión Empresarial de la Escuela Politécnica del Litoral. Actualmente Docente Universitaria de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Guayaquil (Ecuador) y se encuentra realizando su doctorado en Ciencias Humanística y de Bellas Artes con mención en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional del Rosario en Argentina. Su línea de investigación es relacionada al fortalecimiento de la educación a través del uso de la tecnología y la comunicación.

Rosa Cecilia Mendieta García.

Magister en Ciencias de la Educación y Especialista en Proyectos de Desarrollo Educativos y Sociales de la Universidad de Guayaquil. Licenciada en Ciencias de la Educación, especialización: Psicopedagogía de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Actualmente Docente Universitaria de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Guayaquil (Ecuador). Su línea de investigación es aplicar estrategias motivacionales a través de las tecnologías.



compAs

ISBN: 978-9942-770-47-9

