

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS**



**ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL EN
LAS ORGANIZACIONES**

AUTORA:

Glavir Luna Vallenilla

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada de Gerencia de Recursos Humanos**

Maturín, Abril de 2006



**ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL EN
LAS ORGANIZACIONES**

AUTORA:

Glavir Luna Vallenilla

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada de Gerencia de Recursos Humanos**

Lcda. Luz Natera
Asesor Académico

Ing. Jesús Chaparro
Jurado

Lcda. Cruz M. Franco
Jurado

Maturín, Abril de 2006

DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso**, por haberme guiado e iluminado el camino a seguir, para el logro de esta meta.

A mis **Padres**, por su apoyo incondicional y ayuda en todo momento para la culminación de esta meta.

A **Esposo Jesús**, por su paciencia, cariño, amor, alegría y por ser la luz de esperanza e ilusiones.

A mi **Hijo Jesús**, con mucho cariño y amor, que por su inocencia es mi razón para seguir adelante. Que Dios lo guíe por el camino correcto de la vida.

Glavir

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas**, por darme la oportunidad de estudiar en esta máxima casa de estudios del Oriente y a todos los profesores del Departamento de Recursos Humanos, que con tesón y paciencia compartieron con nosotros ese largo camino del conocimiento y de la formación profesional con éxitos y sacrificios.

A la Profesora **Lcda. Luz Natera**, por su valiosa colaboración, dedicación, y empeño para que todo saliera con éxito en la culminación de este trabajo de investigación.

Al **Prof. Jesús Chaparro** y la **Prof. Cruz Milagros Franco**, jurado asignado para la revisión de este trabajo, los cuales me proporcionaron aportes valiosos.

A La **Lcda. Katerina Mosqueda**, por su apoyo, colaboración y paciencia en el desarrollo de la tesis de grado.

¡Gracias a todos!
Glavir

ÍNDICE GENERAL

HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2. Objetivos	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.3. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación De La Investigación	6
1.5. Definición De Términos.....	7
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes Históricos De La Capacitación	12
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Definición De Capacitación	15
2.2.2. Acceso A La Nueva Tecnología Y Adaptación A La Cultura De La Red En Las Organizaciones.....	16
2.2.3. Historia Del Internet.....	18
2.2.4. Beneficios De Internet Y La World Wide Web	21
2.2.5. Definición De E- Learning.....	26
2.2.6. El B-Learning.....	27
2.2.7. Diferencia Entre B-Learning Y E-Learning.....	27
2.2.8. Aporte De E- Learning.....	29
2.2.9. Situación Actual Del E- Learning	30
2.2.10. Las Aulas Virtuales	33
2.2.11. Capacitación Virtual En Las Organizaciones.	34
2.2.12. Empresas Y Organismos Que Apliquen La Capacitación Virtual En Venezuela.....	36
2.2.13. Importancia De La Capacitación Virtual En Los Procesos Organizacionales	39
2.2.14. Aportes Hechos Por La Capacitación Virtual En Las Empresas Que La Emplean Como Estrategia Educativa.....	42
2.2.15. Beneficios De E-Learning En Las Organizaciones Y El Capital Humano	43
2.2.16. Ventajas Y Desventajas De La Capacitación Virtual	45

CAPÍTULO III.....	50
MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1. Tipo De Investigación	50
3.2. Nivel De Investigación.....	51
3.3. Técnicas De Recolección De Información.....	51
3.4. Técnicas De Análisis De La Información	52
CAPÍTULO IV	53
CONCLUSIONES Y APORTES INVESTIGATIVO	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Aportes Investigativo	54
BIBLIOGRAFÍA.....	57

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS



**ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA CAPACITACIÓN VIRTUAL EN
LAS ORGANIZACIONES**

TUTOR:
Lcda. Luz Natera

AUTORA:
Glavir Luna Vallenilla
FECHA: Febrero, 2006

RESUMEN

El objeto del presente trabajo fue realizar un análisis de la capacitación en las organizaciones. Se hizo una investigación documental de nivel descriptiva, Se empleó como técnica la revisión bibliográfica y la consulta de la Red Electrónica de Internet para la recolección de la información necesaria. La presentación de la información se hizo a través de un análisis cualitativo de acuerdo a los objetivos específicos planteados. En este trabajo se concluyó que la capacitación virtual es un entorno de aprendizaje donde se asume las funciones en el contexto de aprendizaje que el aula desarrolla en el ámbito presencial; las modernas tecnologías de la información y de la comunicación tocan las puertas de las organizaciones, permitiendo a sus miembros optar a nuevas modalidades de aprendizaje y formación profesional haciendo del uso del contexto virtual; el conocimiento es poder, entonces el arma más potente y competitivo de una organización es un buen entrenamiento de su personal, el e-learning aumenta la productividad y los conocimientos del empleado sin las imposiciones físicas y temporales del aula tradicional. En el futuro, la tecnología les permitirá a las personas que adquieran nuevas habilidades y conocimientos, eliminar las barreras que les impiden el acceso a la información, facilitándole a las empresas la adaptación a los rápidos cambios del mercado.

Descriptores: Tecnología, Internet, educación virtual, aula virtual, capacitación.

INTRODUCCIÓN

Estudiar, trabajar y vivir ajenos a Internet es ya una utopía. La irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los sectores sociales ha tenido una repercusión directa en el sistema educativo y en los planteamientos vigentes sobre la enseñanza, tanto en los niveles de formación reglada como en otros ámbitos formativos.

Desde esta perspectiva, la realidad es que Internet no es sólo un canal de transmisión de contenidos; es un medio en sí mismo con un enorme potencial educativo, ya que ofrece la oportunidad de conjugar texto, imágenes y sonidos, a tiempo que incorpora interactividad y personalización.

Sin embargo, Internet tiene otras muchas aplicaciones que ya han permitido obtener beneficios tanto monetarios como de otra índole. En concreto, uno de los campos más asentados es el de la enseñanza virtual, (también llamada teleinformación, enseñanza a través de Internet, enseñanza on – línea o e-Learning). Numerosas organizaciones han aplicado ya el potencial que las TIC ofrecen en el campo de la educación como medio eficaz para garantizar la comunicación, la interacción, el transporte de información y consecuentemente, el aprendizaje.

Por tanto, se está en un momento en el que se puede considerar que el nuevo modelo educativo virtual está plenamente implantado, soportado tanto desde su perspectiva tecnológica como didáctica, y su uso se irá incrementando en los próximos años.

De acuerdo a lo señalado, se realizó un análisis documental de la capacitación virtual en las organizaciones. Para lograr una mejor comprensión de este

estudio, el mismo está estructurado en capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I. Corresponde al planteamiento del problema, objetivos (General y específicos), justificación de la investigación y definición de términos.

Capítulo II, representa el marco teórico, donde se indican todos los aspectos que sustenten la investigación.

Capítulo III. Se refiere a la metodología que se aplicó para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados y el diseño que caracteriza el estudio.

Capítulo IV. Se plantean las conclusiones y aportes investigativo que se llegaron con el estudio realizada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del Problema

Las telecomunicaciones y la informática, permiten hoy el acceso a la información y a la cultura, eliminando distancias y fronteras. Los medios de aprendizaje basados en materiales impresos, experimentos de laboratorio simulados por computadora, materiales vídeo y audio grabados, paquetes de software y la emisión de conferencias y cursos a través de distintos medios (correo, radio, televisión, redes informática y vídeo) eliminan o resumen de forma significativa los obstáculos de carácter geográfico, económico y de tiempo para poder tener acceso a la educación. Estos medios se están convirtiendo en elemento clave del principio de igualdad de oportunidades y de la educación personalizada.

La capacitación virtual ha alcanzado un auge extraordinario en la última década del siglo XX y se perfila como una de las formas principales de aprendizaje del siglo XXI. Este aumento de la popularidad de este método se relaciona funcionalmente con los avances de la informática y las telecomunicaciones.

En Venezuela se ofrecen diversas oportunidades para la capacitación virtual, instituciones que en convenio con organizaciones y empresas en el exterior permiten aumentar la gama de opciones en la preparación de profesionales para el país, que aprovechan las nuevas tendencias que el desarrollo tecnológico ha propiciado.

Los cambios que se vienen produciendo en nuestras sociedades nos están mostrando la necesidad de atender a la formación de los ciudadanos de una manera flexible, abierta y permanente. Son cambios que se reflejan en la manera de

comunicarse, de trabajar, de vivir, de compartir y de aprender. Nuevas formas y propuestas de formación están desafiando la tradicional concepción de aprendizaje sincrónico (grupo de personas aprendiendo en el mismo lugar y momento).

La capacitación on line, se ha ido extendiendo a lo largo de este siglo como una vía alternativa de formación, dirigida a aquellas personas que por su situación geográfica, por sus condiciones de trabajo, por sus condiciones físicas, o por propia opción personal, eligen una formación más acorde con sus posibilidades. Desde la irrupción de Internet en nuestras vidas, las posibilidades de acceso a la formación se han ido incrementando en la medida en que la Red va permitiendo acceder a más personas y ofrecer ambientes de aprendizaje más complejos y elaborados.

Desde esta perspectiva, se ha incorporado la capacitación virtual. Este término se refiere a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con un propósito de aprendizaje. Una de estas tecnologías es Internet, pero también puede incluir el multimedia o los simuladores. Una de las principales ventajas del e-Learning es la facilidad de acceso. La formación puede llegar a más personas, puesto que desaparecen las barreras espacio-temporales.

De esta forma, personas que antes tenían dificultades para estar en contacto continuo con los procesos de formación, por problemas de desplazamiento al centro donde se imparten los cursos, por escasez de tiempo, por incapacidad física para asistir a clase, entre otros, tienen ahora todo un abanico de posibilidades puestas a su disposición para una continua formación.

Como respuesta a este tipo de situación, la tecnología y los avances en el campo de aprendizaje y formación, están ayudando a desarrollar procesos alternos para que las personas consigan nuevas habilidades o mejoren las ya obtenidas. En tal sentido, la evolución ha sido muy rápida, empezando por el proceso de autocapacitación y

evolucionado hasta el e-Learning. Como su nombre lo indica, esta resulta ser la forma mediante la cual el propio empleado se hace responsable de su aprendizaje con la ayuda de medios electrónicos a través de la Internet y que la empresa le proporciona, cuando sus propias limitantes no le dan participación en la instrucción grupal.

En este sentido, pueden incluirse en esas limitantes la falta de tiempo para asistir a los seminarios o cursos, las grandes distancias entre el sitio de trabajo y el lugar de instrucción, la necesidad de estar en el puesto de trabajo en el momento del curso, entre otros.

Aunque esta modalidad, ya se aplica en otros ámbitos, para las organizaciones, resulta una respuesta efectiva a las contingencias de los empleados. Esta puede ser adecuadamente aprovechada cuando se planifica como parte del propio sistema de capacitación y está incluida en el mismo. Por lo tanto, entran en juego aspectos propios de las habilidades requerida para cada puesto, disposición y compromiso de los empleados al asumir esta nueva metodología, sobre todo a querer aprender y por alguna razón no pueden participar en los cursos programados.

La capacitación virtual, requiere por parte de los responsables del área, una administración de los programas y adecuados parámetros de evaluación que en muchos casos son proporcionados por las empresas especializadas en el tema. Las organizaciones que contemplan el uso de esta nueva estrategia, deben tener prevista dentro de su inversión los medios que se utilizarán en la misma: Redes de conexión permanente a Internet, en donde con la disponibilidad de tiempo del participante pueda dar seguimiento a esto e inclusive traer consigo las propias evaluaciones de los contenidos del curso.

De acuerdo a los planteamientos anteriores, surgió la inquietud de realizar una investigación referente al análisis documental de la capacitación virtual en el ámbito

organizacional, a fin de conocer de qué manera ésta interviene en el desempeño laboral de los trabajadores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar documentalmente la capacitación virtual en las organizaciones.

1.2.3. Objetivos Específicos

- Describir la importancia de la capacitación virtual en los procesos organizacionales.
- Conocer los aportes hechos por la capacitación virtual en las empresas que la emplean como estrategia educativa.
- Determinar los beneficios de la capacitación virtual en las organizaciones y el capital humano.
- Establecer las ventajas y desventajas de la capacitación virtual.

1.4. Justificación de la Investigación

El desarrollo de las aplicaciones multimedia junto con las nuevas tecnologías digitales como el CD-Rom, o sistemas de comunicación como videoconferencia, facilitan el camino hacia un modelo de aprendizaje diferente. Según los expertos, el futuro en la educación pasa no por transmitir al alumno un contenido específico, sino por enseñarle a aprender, es decir, instruirles en las técnicas del autoaprendizaje y la autoformación que, junto con la tecnología multimedia (audiovisual), permiten un

aprendizaje muy completo, por lo menos en cuanto a contenido. De acuerdo a estas perspectivas, esta investigación se justifica por que permitirá:

- Mejorar las habilidades de sus empleados mediante la capacitación virtual cuyo propósito es aumentar el desempeño laboral.
- Servir como aporte para estudios realizados en el campo gerencial – tecnológico que vayan en beneficio de las organizaciones.
- Elevar el grado de conocimiento obtenido, así como el de las generaciones futuras quienes en algún momento le servirán para complementar los trabajos de investigación o cualquier otro estudio relacionado a la temática.
- Generar un basamento de lectura que facilite a los lectores una visión actualizada de la incidencia de la capacitación virtual en las organizaciones.

1.5. Definición de Términos

Accesibilidad: Se refiere a los problemas con los que se encuentran los usuarios de Internet debido a su condición física o perceptiva o a su lengua o cultura, que limita el uso de Internet. (www.definición.org, 2006, p. 1)

Administrador. Persona encargada de gestionar los diferentes cursos que se realizan dentro de una plataforma, dar acceso a los tutores y permitir que estos autoricen el acceso de los alumnos. (ibidem).

Ambiente de aprendizaje. Entorno creado para la realización de cursos a través de Internet. En un ambiente de aprendizaje, el alumno puede acceder a determinados recursos, interactuar con tutores y compañeros, así como encontrar información sobre el curso. (www.Definición.org. 2006, p. 1)

AOL. Uno de los proveedores de Internet más grandes del mundo. Las iniciales AOL significan America On-Line. Tiene su propio navegador de Internet. (www.red.es/glosario/glosario.html).

Aprendizaje Activo. Se refiere al proceso mediante el cual los alumnos se implican en la adquisición de nuevos conocimientos, y que puede incluir tomar decisiones, interactuar con otros alumnos dentro de un ambiente virtual. (Ibidem).

Aprendizaje Autodirigido. Aprendizaje en el que el estudiante organiza su propio aprendizaje. Él decide el momento, espacio y marca su propio ritmo de aprendizaje, pudiendo apoyarse en auxiliares didácticos propios o los proporcionados por la institución educativa. (Varona, 2002, p. 12)

ARPANET. Es una abreviación de Advanced Research Projects Administration Network, el sistema de red informática del cual nació el Internet. ARPANET comenzó en 1969 como un experimento del Ministerio de Defensa de los EE.UU. que probaba las redes de comunicación por medio de paquetes de información. (www.catalogodesoftware.com/glosario.asp)

Aula Virtual. Entorno telemático que permite la impartición de acciones de e-Learning. Normalmente, en un aula virtual, los alumnos tienen acceso al programa del curso, a los contenidos y a las actividades diseñadas por el profesor. Además, puede utilizar herramientas de interacción como foro de discusión, chat y correo electrónico. (www.definición.org. 2006, p. 1)

Autodidacta. Persona que aprende por si misma. (Varona, 2002, p. 15)

Blending Learning. Modalidad formativa en la que se combina la formación presencial y la formación on-line. (Ibidem)

Chat. Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. (Terán, 2000, p. 34)

CERN. Laboratorio de Física de Partículas. Fue el desarrollador del World Wide Web, buscando construir un sistema de hipertexto e hipermedia. Actualmente la iniciativa en el desarrollo, especificaciones y software pertenece al consorcio W3 (W3 Consortium). Consorcio de empresas del Sector Informático y Comunicaciones. El socio tecnológico en Europa es el INRIA (Institut de Reserche en Informatique et en Automatique). (www.um.es/dilengua/glosario.html)

Correo electrónico. Aplicación mediante la cual se pueden intercambiar mensajes con grupos de usuarios a través de la red. (<http://es.wikipedia.org/wiki/E-learning>)

DARPA. Organismo creado en 1954 por el Departamento de Defensa norteamericano (DoD) encargado de la investigación y desarrollo en el campo militar y que jugó un papel muy importante en el nacimiento de Internet a través de la red ARPANET. (www.definicion.org, 2006, p. 4)

Educación a Distancia. Modalidad formativa en la que el tutor y los alumnos están separados en el tiempo, el espacio o ambos. (Terán, 2000, p. 45)

E-Learning. Una combinación de contenidos y métodos de enseñanza presentados mediante elementos como palabras y gráficos en un ordenador (que puede estar conectado a internet) que pretende crear conocimiento transferible y habilidades relacionadas con aprendizaje individual u organizativo. (definición.org, 2006, p. 1)

HTML. Acrónimo inglés de Hyper Text Markup Language (lenguaje de

marcación de hipertexto), es un lenguaje de marcas diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas web. Gracias a Internet y a los navegadores del tipo Explorer o Netscape, el HTML se ha convertido en uno de los formatos más populares que existen para la construcción de documentos. (es.wikipedia.org/wiki/HTML.)

HTTP. Protocolo de transferencia de hipertexto: protocolo usado para indicar que un sitio de Internet es un sitio world wide web. (Ibidem).

Internet. Red de telecomunicaciones a la que están conectados millones de personas, organismos y empresas de todo el mundo. (<http://es.wikipedia.org/wiki/E-learning>)

ISQ. ICQ. ("I seek you" o "te busco") es un servicio de mensajería instantánea y el primero de su tipo en ser ampliamente utilizado en Internet, mediante el cual es posible chatear y enviar mensajes instantáneos a otros usuarios conectados a la red de ICQ. También permite el envío de archivos, videoconferencias y charlas de voz. (es.wikipedia.org/wiki/ICQ)

IP. Secuencia de números que se utiliza para asignar una ubicación a nivel electrónico y cuya administración a nivel mundial le corresponde a comisiones especializadas. (www.dtd.unam.mx/Normatividad/glosario.html)

Multimedia. Recursos que integran texto interactivo, imágenes, sonido y color. Multimedia puede ser desde una presentación Power Point, hasta una simulación interactiva compleja. (Climente, 2004, p. 3)

NSFNET. Acrónimo inglés de National Science Foundation's Network. La NSFNET comenzó con una serie de redes dedicadas a la comunicación de la

investigación y de la educación. Fue creada por el gobierno de los Estados Unidos (a través de la National Science Foundation), y fue reemplazada por ARPANET como backbone de Internet. Desde entonces ha sido reemplazada por las redes comerciales. (es.wikipedia.org/wiki/NSFNet)

On-line. Condición de estar conectado a una red electrónica. (Ibidem).

S.G.M.L. Las siglas de "Standard Generalized Markup Language" o "Lenguaje de Marcación Generalizado". Consiste en un sistema para la organización y etiquetado de documentos. La Organización Internacional de Estándares (ISO) ha normalizado este lenguaje en 1986. (es.wikipedia.org/wiki/SGML)

SMTP. Simple Mail Transfer Protocol (SMTP), o protocolo simple de transferencia de correo electrónico. Protocolo de red basado en texto utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras y/o distintos dispositivos (PDA's, Celulares, etc). (es.wikipedia.org/wiki/SMTP)

TCP. Transmission Control Protocol. Especificación software que empaqueta y desempaqueta los datos recibidos y enviados en paquetes, gestiona la transmisión de éstos por la red comprueba los errores. (pisuerga.inf.ubu.es/lsi/Docencia/TFC/ITIG/icruzadn/Memoria/Glosario.htm)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos de la Capacitación

La evolución histórica de la capacitación se puede ubicar en varios siglos antes de Cristo, donde el hombre por la necesidad de enfrentarse a la naturaleza y subsistir en su medio creó herramientas, armas, viviendas y fue perfeccionando el lenguaje, a fin de cubrir esas necesidades de supervivencia. Muchos estudios de este interesante tema indican que hace 600 años la capacitación y el aprendizaje han jugado en el desarrollo de los conocimientos y de las civilizaciones un papel acelerado y cada día más evidente. En épocas anteriores, las condiciones geográficas de los pueblos, hizo cambiar profundamente las costumbres y los patrones mentales de sus pobladores, puesto que las condiciones climáticas, limitaban la actividad agropecuaria de las zonas, tal es el caso que en los países del norte solo se daba una cosecha al año, existían menos animales, además, de ser estos difíciles de cazar.

Se dice que el hombre empezó a tomar conocimientos de trabajo al inicio de la época de piedra, lo más importante es que tuvo la capacidad de pasar a otros los conocimientos y habilidades obtenidas al desarrollar sus tareas y enfrentarse a determinadas circunstancias. Se enseñó a las tribus a planificar y sistematizar gran parte de su vida, a fin de tener alimentos tratados y almacenado, sobre todo en la época de frío. De acuerdo a esto, estas tribus de no haber aprendido, aplicado y desarrollados estrategias para sobrevivir hubiesen desaparecido.

El hombre, para tratar de sobrevivir creó e inventó las herramientas necesarias que lo ayudarían a mantenerse vivo ante un escenario tan adverso como era en época remota la falta de vivienda, abrigos, alimentos, calzados, lenguaje y en la medida que

fue aprendiendo y especializándose en la fabricación y confección de sus viviendas, muebles, calzados y enseres, entre otros, surgieron nuevas necesidades como era de esperarse, por lo que la necesidad de adiestramiento fue determinante en el proceso de la civilización. Esto se puede evidenciar en lo señalado por Grados (1999):

Para determinar de que manera se desarrollaron los primeros tipos de entrenamiento, hasta detenerse en una etapa de la historia y precisar como trabajan las personas en tiempos remotos, esto se puede observar en los monumentos arquitectónicos que aun existen, tales como las pirámides de Egipto, las ruinas del Perú, entre otros. Tales monumentos nos permiten inferir que para su construcción se tuvo que haber movilizadado a un gran contingente de personal con diferentes oficios, pues en las obras se incluyen trabajos de albañilería, carpintería, pintura, escultura y arquitectura (p. 11)

La clave del planteamiento anterior, se basa en que esas actividades como la carpintería, pintura, escultura, arquitectura, entre otros, no se quedaron en aquella época, sino que se evidencia en la capacidad que tuvo el hombre en transmitir de una generación a otra los conocimientos y habilidades que poseían, con todas las dificultades que ello pudo haberle generado, a fin de mejorar su calidad de vida. Al efecto, Craign y Laster (1987) señalan lo siguiente:

Las habilidades y conocimientos de los oficios sólo podían ser transmitidos por instrucción directa. De aquí que se desarrollara un sistema de aprendizaje en el que una persona experimentada pasaba sus conocimientos y habilidades a un novato que, después de un largo período de estudio, se convertirá en obrero. (p. 16)

En este momento el hombre comenzó a tener una visión clara de lo que quería, por lo que tomó la decisión de agruparse en organizaciones conformadas por maestros, trabajadores y aprendices de una misma profesión, oficio o especialidad y es allí cuando surgen los gremios. En este sentido, Grados (1999) expone:

Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos destacaban la ayuda mutua. Para que se pudiera formar un gremio era necesario la participación de tres elementos:

Maestro, quien transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.

Aprendices, quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico.

Oficiales, quienes ya habían recibido entrenamiento, aún cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia requerida. (p. 12)

De acuerdo a lo señalado, la unión de estos elementos, refleja que el interés común se ha mantenido en el tiempo, considerando que cada uno de sus integrantes aun cuando cada uno de ellos tiene una actividad específica, su objetivo final estaba orientado al entrenamiento.

El proceso de capacitación ha sido estudiado con frecuencia, porque es un medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancia de competencia y competitividad a cualquier persona. Por esta razón, para darle más aporte, importancia y veracidad a la investigación se señalan los antecedentes siguientes:

Pico (2003) en el trabajo de ascenso titulado Diseño de un plan estratégico de capacitación y adiestramiento para el personal docente del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos del Núcleo de Monagas, concluyó que el departamento debe contar con un plan y/o programa de capacitación y adiestramiento basado en el proceso administrativo, con el sólo objetivo de satisfacer las verdaderas necesidades de capacitación presentes y futuras de su personal docente.

Hernández y Varela (2001) en el trabajo de grado Evaluación de la capacitación pedagógica de los docentes del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos de

la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, plantean que la investigación se realizó para determinar las deficiencias presentadas por los educadores y los factores que influyen. Se concluyó que la universidad no ha establecido políticas para el desarrollo de planes de capacitación en el campo de la pedagogía debido a que los cursos están dirigidos al campo de acción profesional, dejando de un lado el ámbito educativo. Por consiguiente, se recomendó al aspirante al cargo de docente tener conocimientos en el área pedagógica y conocer las etapas del proceso enseñanza-aprendizaje para una mejor orientación en aula y optimizar la acción educativa.

Gil y Mota (2004) en su trabajo de investigación cuyo título fue Estudiar la incidencia de la tecnología y la información como nuevos recursos aplicables en la Gerencia de Recursos Humanos, apoyadas en los sistemas de información para convertirse en una herramienta de competitividad en la organización, se determinó que existen muchos aspectos de la vida del individuo dentro de las organizaciones que esta influenciada de manera positiva o negativa, por la introducción y aplicación de la tecnología; la cual ha permitido hacer más cosas y obtener más información en menos tiempo. La tecnología de la información puede hacer que las organizaciones y su recurso humano sean poderosos, formen alianzas y comunidades que la fortalezcan y sea más competitiva en los actuales procesos de transformaciones económicas, sociales y culturales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Capacitación

La palabra capacitación tiene muchos significados, el cual algunos autores lo definen de diferentes formas, al respecto, Chiavenato (2001) define la capacitación como: “La preparación de la persona para un mejor desempeño de su trabajo” (p. 456) En este sentido, Yoder, 1976 citado por Villegas (1998) plantea que la

capacitación es “un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento sistemático y organizado, por el cual el personal aprende conocimientos, habilidades y técnica para un propósito”. (p. 369) El término capacitar consiste en preparar a las personas para hacerlas aptas en la realización de alguna tarea o actividad en particular, en este sentido, Reza (2000), define capacitación como:

Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo. Se relaciona con el área cognoscitiva. Hay quienes la clasifican en CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO: Conjunto de acciones dirigidas a desarrollar y perfeccionar las habilidades del trabajo para el mejor desempeño de su puesto de trabajo y CAPACITACIÓN O EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO: Conocimientos que proporciona el sistema educativo formal, fuera del ámbito laboral, a aquellas personas que pretenden ingresar al mercado de trabajo. CAPACITACIÓN; acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos que conforman una ocupación a trabajadores con cierto grado de conocimientos y experiencias previas en ocupaciones afines. (p. 33)

Considerando las conceptualizaciones señaladas, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, donde se utiliza un procedimiento sistemático y organizado, por medio del cual el personal obtiene actitudes, conocimientos y habilidades básicas que necesita para desempeñar su trabajo efectivamente.

2.2.2. Acceso a la Nueva Tecnología y adaptación a la cultura de la red en las Organizaciones.

La tecnología que se requiere para integrarse a la red mundial de computadoras se debe hacer posible por medio del acceso a la Internet y con ello, la comunicación y el mercado global. Esto da inicio a la adquisición de la tecnología específica de la Intranet-Internet, es decir, la que aplica dentro de las empresas que es un sistema

interno de informática y telecomunicaciones interno en la empresa y por otra, la construcción de la infraestructura de la red nacional de computadoras que hace posible la conexión a la red mundial de comunicación.

Por otra parte, las empresas, tanto grandes como pequeñas, que no tengan la posibilidad de conectarse a las redes locales, nacionales y mundiales de la información y del mercado se verán sumamente limitadas en sus posibilidades de competir tanto a nivel nacional como internacional. La meta tiene que ser el acceso universal a la red mundial de la comunicación y el mercado por parte de las organizaciones y los individuos de la región y lograr que cada comunidad, cada escuela, y cada centro de salud de la región esté conectado.

Cada sociedad tiende a generar sus propios arreglos organizacionales y sus culturas organizacionales. Sin embargo, cuando la tecnología expande el radio de la actividad económica, y cuando los sistemas de negocio interactúan en una escala global, las formas organizacionales se desvanecen, se ayudan mutuamente, y crean una mezcla de respuestas a la manera de hacer las cosas, mientras se adaptan a los específicos ambientes sociales en los que operan.

Sin embargo, contrario a lo que muchos piensan, la interconectividad electrónica de las organizaciones en esta era de la globalización no lleva necesariamente a la uniformidad cultural. Una de las características del nuevo modelo de organización conectada o de redes, según Castells (2000) es que “está emergiendo en diferentes contextos culturales/nacionales: en Norte América, en la Europa del Oeste, en Japón, en Rusia, en América Latina, y otras regiones del planeta provocando un marco de referencia multicultural”. (p. 172)

El resultado inevitable de la globalización, sin embargo, es el surgimiento de una nueva cultura que no es otra cosa que una mezcla de modos de ser y hacer que

van adaptándose al ambiente específico social en el que operan las organizaciones. Ahora bien, este proceso de gestación de esta nueva cultura organizacional no puede dejarse al azar sino que tiene que ser controlado y guiado de alguna manera con planes de acción que respondan a preguntas como estas: ¿Cuánto de la influencia cultural externa debemos aceptar y cuánto debemos rechazar? ¿Cuánto de nuestra cultura tenemos que mantener y cuánto podemos perder? ¿Cómo las nuevas tecnologías van a afectar la cultura organizacional? Nadie más que la gente de la propia organización, a través de un proceso crítico de auto observación y evaluación, puede responder a estas preguntas y actuar en consecuencia. Al respecto, Martín (2000) dice:

Una cultura viva es aquella que está continuamente reinventándose mediante la incorporación de elementos de otras culturas. El problema entonces no es si las organizaciones latinoamericanas deberían integrarse o no en la comunicación global, sino más bien buscar la manera de cómo integrarse sin dejarse destruir y estar constantemente transformándose. (p. 26)

De acuerdo a lo señalado, aceptar la pérdida de lo que constituye nuestra identidad cultural representaría una pérdida irreparable que no se puede consentir, pero por otra, oponerse sistemáticamente a toda influencia tecnológica por el riesgo cultural que representa sería también inaceptable, pues indicaría un grado de etnocentrismo autodestructor.

2.2.3. Historia del Internet

A finales de 1972 se realizó la primera demostración pública de ARPANET, una nueva red de comunicaciones financiada por la DARPA que funcionaba de forma distribuida sobre la red telefónica conmutada. El éxito de esta nueva arquitectura sirvió para que, en 1973, la DARPA iniciara un programa de investigación sobre posibles técnicas para interconectar redes (orientadas al tráfico de paquetes) de

distintas clases. Para este fin, desarrollaron nuevos protocolos de comunicaciones que permitiesen este intercambio de información de forma "transparente" para los ordenadores conectados. De la filosofía del proyecto surgió el nombre de "Internet", que se aplicó al sistema de redes interconectadas mediante los protocolos TCP e IP.

El 1 de enero de 1983 ARPANET cambió el protocolo NCP por TCP/IP. Ese mismo año, se creó el IAB con el fin de estandarizar el protocolo TCP/IP y de proporcionar recursos de investigación a Internet. Por otra parte, se centró la función de asignación de identificadores en la IANA que, más tarde, delegó parte de sus funciones en el IR que, a su vez, proporciona servicios a los DNS.

En 1986 la NSF comenzó el desarrollo de NSFNET que se convirtió en la principal red troncal de Internet, complementada después con las redes NSINET y ESNET, todas ellas en EE.UU. Paralelamente, otras redes troncales en Europa, tanto públicas como comerciales, junto con las americanas formaban el esqueleto básico ("backbone") de Internet.

A partir de 1989, con la integración de los protocolos OSI en la arquitectura de Internet, se inició la tendencia actual de permitir no sólo la interconexión de redes de estructuras dispares, sino también la de facilitar el uso de distintos protocolos de comunicaciones. El protocolo de transferencia de archivos (FTP o *File Transfer Protocol*) es el protocolo estándar en la red para efectuar transferencias de archivos de un servidor a un ordenador o entre ordenadores.

En 1989 también, en el CERN de Ginebra, un grupo de Físicos encabezado por Tim Berners-Lee, crearon el lenguaje HTML, basado en el SGML. En 1990 el mismo equipo construyó el primer cliente Web, llamado WorldWideWeb (WWW), y el primer servidor web. Actualmente Internet incluye aproximadamente 5000 redes en todo el mundo y más de 100 protocolos distintos basados en TCP/IP, que se configura

como el protocolo de la red. En algunos países el acceso a Internet está restringido únicamente a entidades gubernamentales y empresas extranjeras o fuertemente controladas por el estado.

El Internet, es una red de redes a escala mundial de millones de computadoras interconectadas con el conjunto de protocolos TCP/IP. También se usa este nombre como sustantivo común y por tanto en minúsculas para designar a cualquier red de redes que use las mismas tecnologías que Internet, independientemente de su extensión o de que sea pública o privada.

Al contrario de lo que se piensa comúnmente, Internet no es sinónimo de World Wide Web. Ésta es parte de aquella, siendo la World Wide Web uno de los muchos servicios ofertados en la red Internet. La Web es un sistema de información mucho más reciente (1995) que emplea la red Internet como medio de transmisión.

Algunos de los servicios disponibles en Internet aparte de la Web son el acceso remoto a otras máquinas (SSH y telnet), transferencia de archivos (FTP), correo electrónico (SMTP), boletines electrónicos (news o grupos de noticias), conversaciones en línea (IRC y chats), mensajería instantánea (ICQ, YIM, AOL, Jabber), entre otros. (Cazares, 2000, p. 23-29)

De acuerdo a lo señalado, las redes generan una inmediatez de la información, lo que hace que el mundo se encuentre conectado a cada segundo, y con ello, se pueden realizar actividades como transacciones económicas, comunicación a distancia, entre otros. De igual forma se encuentra presente la comodidad de realizar aplicaciones desde el hogar o la empresa, generando en el individuo una inamovilidad física en sus actividades cotidianas, ofrecen facilidades para la transmisión de ficheros de datos y la gestión de correo electrónico, además de proporcionar al usuario informaciones lejanas, los cuales utilizan un software especial para buscar

información mediante palabras claves.

2.2.4. Beneficios De Internet y la World Wide Web

La World Wide Web o telaraña mundial de información es un conjunto inmenso de documentos y servicios almacenados en computadores que están conectados a la red pública o Internet. Estos computadores ejecutan programas especiales que permiten a un usuario entrar a estos documentos mediante un programa adecuado ejecutándose en un computador igualmente conectado a Internet este programa se llama navegador o *browser*. Existen varios *browsers* pero generalmente el sistema operativo ya viene con uno alguno. Lo general es que estos exploradores se basen en normas comunes como el HTML, XHTML, javascript y actualmente en su mayoría por Macromedia Flash.

A continuación se detallan tecnología de uso cotidiano que componen las bases del WWW, en este sentido, Varona (2002) indica cuales se pueden mezclar para darle un uso más completo, dependiendo de la necesidad de cada persona:

1.- El e-mail:

Electronic mail o correo electrónico es el segundo servicio proporcionado por Internet mas usado (el primero es el www). En 1971 Ray Tomlinson probó su recién terminado proyecto de correo electrónico al enviarse a el mismo un correo que decía "testing 1-2-3". Ese fue el primer e-mail, masificado luego por ARPANET y por la ya conocida globalización del Internet. Hoy en día, el servicio de e-mail y de webmail es usado por casi todo el mundo con capacidad de conexión a Internet, Siendo los más usados el Outlook Express para el primero y el Hotmail para el segundo. En la actualidad es casi una característica general que estos servicios sean gratuitos, aunque hay empresas especializadas que hacen las peces de servidor para otras empresas que

utilicen este sistema de manera esencial.

El e-mail permite enviar y recibir mensajes desde y hacia cualquier lado y cualquier persona, siempre y cuando se cuente con conexión a Internet. Los mensajes enviados y recibidos pueden almacenarse, así podemos concluir que el e-mail es casi lo mismo que el correo tradicional, solo que mucho mas rápido, expedito, claro y mucho menos burocrático.

2.-El chat:

Es otro de los servicios altamente usados en la WWW. Este sistema se basa en el irc, Internet relay chat, programa para hablar en tiempo real a través de Internet, desarrollado en 1988 por Jarkko Oikarinen. El chat es la forma más sencilla y rápida (instantánea) de comunicarse por la red.

Los formatos mas populares para "chatear" son las paginas con servidores dedicadas especialmente a eso y el uso del MSN messenger y sus distintas variaciones (windows messenger, yahoo messenger, entre otros) El chat es una de las herramientas que mas hondo a calado en la masa de clientes del Internet, puesto que su uso ha requerido la creación de un lenguaje propio con características bastante peculiares, que implica la conjugación de elementos meramente tecnológicos con los elementos de jerga lingüística de las diversas subculturas (juventud, profesiones, entre otros.)

3.-Los foros:

Son instancias de una página web en los que los usuarios, bajo ciertas condiciones, pueden *postear* o publicar sus pensamientos sobre algún debate abierto por usuario de la página o portal a la que pertenece el foro.

Existen varios tipos de foros, pero los más globales son dos, los anónimos y los que requieren registrarse. En los primeros, se asocia al usuario con un alias (generalmente un nombre distinto al real) y con una contraseña, además de un correo electrónico en gran parte de los casos para manifestar su deseo de unirse al foro, que usualmente está configurado a modo de clan (de ahí que se pida una inscripción). En los anónimos, en cambio, se enfatiza en la total protección del publicador, a través de un riguroso anonimato.

4.-El fotolog:

Es un mecanismo bastante parecido al foro, con la diferencia que en los fotologs los *posts* o publicaciones no giran en torno a un tema, sino más bien a una foto de alguien o de alguna realidad. En estos fotologs, el usuario crea su cuenta, y en su propia página publica fotos suyas o de algún otro fenómeno que le sea interesante (en otras palabras, lo que quiera), además de algún comentario. Posteriormente se permite la publicación de comentarios por parte de los cibernautas que visitan la página. Últimamente se vio un fenómeno interesante con respecto al *fotologeo*, ya que a raíz del maremoto se utilizó para mostrar testimonios y fotos que tomaron los sobrevivientes, constituyendo materia de discusión en cuanto a su objetividad y efectividad.

5.- Las páginas personales:

Este es un servicio que entregan ciertas empresas proveedoras de Internet (ENTEL, telefónica, VTR, etc.), denominadas hosting, en el que se les permite a los clientes configurar sus propias páginas web, las cuales pueden diseñar a su gusto, bajo ciertas reglas restrictivas muy básicas y protocolares, que por lo general dependen de la legislación del país en que se alojan. La característica principal de las páginas personales es que no deben ser con fines de lucro o contener publicidad de

algún tipo, ya que el hosting se financia a través de la publicidad que incorporan las propias empresas, aunque hay algunas que si lo permiten, ya que el usuario paga por la utilización del servicio. Este tipo de instancias beneficia principalmente la difusión de pequeñas pero interesantes agrupaciones con distintos fines.

6.- Descarga de programas y utilidades:

Una de las cosas que caracteriza a Internet es la capacidad de autosustentarse, de esta manera y orientados al desarrollo tecnológico de las plataformas que lo componen se crean instancias de descarga de aplicaciones que favorecen por lo general al usuario casero, ya que entregan una alternativa económica a alguna necesidad, dentro de las posibilidades que existen, encontramos las siguientes:

- a. **Freeware:** (o programa gratuito) son programas que se pueden obtener, instalar, ejecutar e incluso copiar para su distribución las veces que el usuario quiera. Este tipo de programas son generalmente básicos para un PC, como algún explorador de Internet, reproductor de música, aplicaciones para redes, etc. Muchas veces su fabricación tiene que ver con el reemplazo de utilidades excesivamente caras, pero que nunca las iguala.
- b. **Shareware:** (o programa de prueba) son programas que se distribuyen en Internet con el fin de darlos a conocer, pero implican una cierta limitación en comparación con su versión comercial que generalmente consiste en la falta de ciertas funciones de uso popular. La mayoría de las veces el distribuidor del programa ofrece la posibilidad de adquirir el programa completo a cambio del pago de una cantidad de dinero al autor, este precio es usualmente inferior al que se cobra en el mercado convencional y se cancela a través de tarjetas de crédito.
- c. **Demo:** son versiones de demostración de un programa. Estos demos se

distribuyen de forma muy similar a los sharewares, manteniendo la idea de promocionar la versión completa. Los demos son especialmente populares en los videojuegos, lo que nos lleva a la principal diferencia entre los demos y sharewares y los freewares: los primeros están desarrollados por grandes compañías con muchos recursos aplicados en la graficas y en detalles como la interfas o la incorporación de mejor tecnología que mejore una versión anterior. mientras que los segundos están desarrollados especialmente por aficionados a la informática (lo que no implica que no cumplan bien su función).

- d. **Trial:** (de try all o probar el programa completo) son programas de prueba, que a diferencia de los anteriores se pueden utilizar en su versión completa por lo general, pero por un tiempo determinado, usualmente son treinta días. (pp. 69-65)

De acuerdo a lo señalado, el excesivo aumento de Internet va de la mano con el crecimiento de sus ventajas y desventajas. Las cuales han dado un fuerte cambio en las vidas de las personas .Se esta dejando de lado el contacto directo con la gente por estar mas tiempo en el computador, ya que este sirve para todo, estudiar, comprar, conocer gente ,escuchar música , entre otros, y ofrece la comodidad de no moverse del hogar.

Por otra parte al llegar Internet hasta los lugares más recónditos, ha podido insertar en la sociedad a las comunidades de pueblos lejanos. Otro aspecto importante de Internet es el de la información, uno puede obtenerla instantes después de ocurrida la noticia .Dentro de este punto es clave la palabra inmediatez que caracteriza al periodismo electrónico ,sin embargo no todo es tan bueno, gracias a esto, se está produciendo una sobre-información, no solo en la red sino en toda la sociedad lo cual produce la llamada contaminación visual a causa de los avisos comerciales. Esto es lógico, la publicidad en Internet es muy económica, ya que los costos son

independientes del tamaño de la audiencia.

El Internet, además está presente en el uso educativo, las mismas salas de clase cuentan con computadores conectados a la red. Y como todo en Internet tiene ventajas y desventajas, esta no es la excepción. Una de las ventajas de educar con Internet es que estimula el uso de formas nuevas y distintas de aprender, además cuenta con buenas herramientas de apoyo al trabajo cooperativo, diseño y evaluación de proyectos, ayuda a aprender de otros y con otros. Por otra parte y como aspectos negativos de usar Internet en la educación, esta la cantidad y la calidad de la información circulante y la estabilidad de las conexiones, entre otras.

2.2.5. Definición de E- Learning

El **e-learning** es un término que procede del inglés. Se puede definir como el uso de las mayores ventajas del aprendizaje a través de Internet son la adaptación del ritmo de aprendizaje al alumno y la disponibilidad de las herramientas de aprendizaje independientemente de límites horarios o geográficos. Las herramientas que componen una estrategia de teleformación son, por un lado, diferentes utilidades para la presentación de los contenidos (textos, animaciones, gráficos, vídeos) y por otro, herramientas de comunicación entre alumnos o entre alumnos y tutores de los cursos (correo electrónico, Chat, foros).

Hasta hace algunos años se destacaba el e-learning por su propuesta de capacitación "Justo a tiempo" (Just in time), por bajar los costos de capacitación, por poder realizarse en cualquier momento y cualquier lugar. Esto en la práctica ha resultado poco realista y sin duda ha llevado a un atraso en la incorporación de la tecnología para educación. En la actualidad se esta pasando del concepto de educación por medio de herramientas tecnológicas al de tutorización con apoyo tecnológico, realzando la labor pedagógica de tutores y profesores para construir el

conocimiento La página http://prometeo3.us.es/publico/es/quees/que_es.jsp señala que el E-Learning es una modalidad formativa que permite:

Una formación completamente a distancia Donde los alumnos acceden a los contenidos, actividades, tareas, tutores del curso a través de las Plataformas Tecnológicas. En esta opción de formación, los alumnos y los profesores no comparten un mismo espacio físico.

Una formación semi-presencial. E-Learning está siendo un recurso utilizado para reducir el grado de presencialidad de los cursos de formación. Los alumnos asisten a algunas sesiones presenciales, no para recibir información sino para resolver dudas, observar y practicar. (p. s/n)

2.2.6. El B-Learning

B-Learning es la abreviatura de Blended Learning, término inglés que en términos de enseñanza virtual se traduce como "Formación Combinada" o "Enseñanza Mixta". Se trata de una modalidad semipresencial de estudios que incluye tanto formación no presencial (cursos on-line, conocidos genéricamente como e-learning) como formación presencial.

Se está empezando a adoptar este modelo de formación on-line en nuestro país, ya que combina las interesantes ventajas de la enseñanza on-line (aulas virtuales, herramientas informáticas, Internet) con la posibilidad de disponer de un profesor como supervisor de los cursos.

2.2.7. Diferencia entre B-Learning y E-learning

Entre las diferencias que se dan entre el B-Learning y el E-Learning, González

(2004) señala las siguientes:

- ✚ Dentro de las modalidades de enseñanza a distancia, la que más éxito está teniendo en el siglo XXI es el e-learning, la formación on-line. A diferencia del aprendizaje a distancia tradicional, como puede ser la Universidad a Distancia (el alumno aprende por si solo mediante libros y dispone de un profesor para dudas), el aprendizaje electrónico aprovecha todos los recursos que ofrece la informática e Internet para proporcionar al alumno una gran cantidad de herramientas didácticas que hacen que el curso on-line sea más dinámico, fácil de seguir e intuitivo.
- ✚ En E-learning el rol del profesor es el de un tutor on-line. Al igual que un profesor convencional, resuelve las dudas de los alumnos, corrige sus ejercicios, propone trabajos, la diferencia radica en que todas estas acciones las realiza utilizando Internet como herramienta de trabajo, bien por medios textuales (mensajería instantánea, correo electrónico), bien por medios audiovisuales (videoconferencia).
- ✚ B-learning el formador asume de nuevo su rol tradicional, pero usa en beneficio propio el material didáctico que la informática e Internet le proporcionan, para ejercer su labor en dos frentes: como tutor on-line (tutorías a distancia) y como educador tradicional (cursos presenciales). La forma en que combine ambas estrategias depende de las necesidades específicas de ese curso, dotando así a la formación on-line de una gran flexibilidad. (pp. 13-14)

Dentro de esta perspectiva, el B-Learning es un modelo de formación que hace uso de las ventajas de la formación 100% on-line y la formación presencial, combinándolas en un solo tipo de formación que agiliza la labor tanto del formador como del alumno. El diseño instructivo del programa académico para el que se ha

decidido adoptar una modalidad b-Learning deberá considerar tanto instancias on-line como presenciales, pedagógicamente estructuradas, de modo de lograr el aprendizaje buscado. Con respecto, al e-learning, es la educación a través de la virtualidad, es decir, aprendizaje en contextos virtuales. Internet es el más representativo contexto virtual conocido, pero si la organización no cuenta con Internet, puede plantear contextos virtuales de aprendizaje también.

2.2.8. Aporte de E- Learning

Entre los aportes más relevantes del uso de E-Learning, Rodríguez (2005) señala los siguientes:

- ✚ Elimina las distancias físicas. Se utilizan herramientas como correo electrónico, foro o chat para establecer la comunicación entre los participantes.
- ✚ Se alternan diversos métodos de enseñanza. Los participantes pueden trabajar individualmente o de manera grupal.
- ✚ Permite flexibilidad horaria. El alumno accede en el momento que dispone de tiempo.
- ✚ Aumenta el número de destinatarios. Esta modalidad de formación se puede dirigir a una audiencia mucho más amplia.
- ✚ Favorece la interacción. Los alumnos pueden comunicarse unos con otros, con el tutor y con los recursos on-line disponibles en Internet.
- ✚ Disposición de recursos on-line y multimedia. Internet proporciona acceso instantáneo e ilimitado a una gran cantidad de recursos, como textos, gráficos, audio, vídeo, animaciones, etc. (http://prometeo3.us.es/publico/es/quees/que_aporta.jsp)

De acuerdo a lo señalado, el e-learning como aprendizaje en contextos virtuales, no se requiere Internet. Si algunos de los componentes de la situación de aprendizaje son representados en un espacio virtual, digamos en una plataforma o software diseñado para ello, estamos en e-learning. Cuando el contacto entre docente y alumno no es directo sino a través de la representación de sus conductas (por ejemplo, un documento, un gráfico, un dibujo, una música, etc.), se está en un contexto virtual de aprendizaje, siempre y cuando este contexto tenga las herramientas que ayuden a darle forma a esa comunicación, de manera específica.

2.2.9. Situación Actual del E- Learning.

El E-learning o enseñanza a distancia a través de medios telemáticos (el más utilizado es Internet) ha adquirido una popularidad creciente en los últimos dos años con cientos de universidades, institutos y empresas que se han introducido en esta "nueva" forma de enseñanza. Es nueva porque con Internet se da la curiosa situación que para muchos es algo nuevo pero para otros ya es un fenómeno que tiene 10 años de uso.

Como sólo el 7 % de la población mundial tiene acceso a Internet es lógico que el número de usuarios de la Gran Red crezca día a día y para estos Internet es algo nuevo, son estos usuarios los que comienzan a conocer diferentes propuestas de enseñanza en línea y la exigen o preguntan por estos servicios en sus escuelas, liceos, universidades, entre otros. El E-learning tiene cuatro aspectos fundamentales a instrumentar, los cuales son: La plataforma de estudio, los contenidos, los profesores y la modalidad de enseñanza. Al respecto, Morales (2005) los describe a continuación:

La plataforma de estudio es el equivalente al aula física de estudio y es el lugar virtual al cual el estudiante accede para tomar las lecciones, contactarse con

otros estudiantes, entre otros. Hay plataformas de todo tipo, las primeras hacían una traslación de un campo físico hacia uno virtual incluyendo enlaces llamados "cafetería" "patio" una exageración de traslación ya que Internet es otra cosa. La plataforma es el edificio en este caso virtual y tiene la gran ventaja que se puede ir mejorando, modificando o cambiando.

Los contenidos. Sin contenidos no hay cursos, obviamente, pero los contenidos en Internet pueden tener aspecto variado: desde aplicaciones multimedia para las cuales el usuario debe descargar visualizadores específicos hasta documentos de texto que el alumno descarga o modelos mixtos. Lo importante de los contenidos es que estén bien diseñados, redactados y administrados. Lacan (psicólogo francés) decía que "aprender es saber esperar" y siguiendo esta línea de pensamiento podemos decir que enseñar es (entre otras cosas) saber administrar los conocimientos en tiempo y forma, teniendo en cuenta la capacidad de retención de una persona promedio, la edad entre otros factores de los cuales uno muy importante es el tiempo libre del cual se disponga.

Si se está diseñando un curso de Excel avanzado para empleados de una empresa que van a tomar el curso desde su trabajo, no va a ser mucho el tiempo libre del cual dispongan por lo tanto hay que tenerlo en cuenta. Los contenidos modulares o separados por componentes (SCORM) está haciendo posible que una plataforma se "rellene" o complete con contenidos provistos por terceros que cumpliendo con determinados requisitos de formatos son fácilmente insertados en cualquier plataforma.

Los profesores: Hay que hacer una distinción para como se usan los términos profesor y tutor. El profesor es el que crea los contenidos de un curso, lo supervisa y corrige las pruebas. El tutor es el que guía, día a día, al alumno y responde sus dudas. Pueden haber profesores tutores que cumplan ambas funciones.

Algunos sistemas de E-learning prescinden del profesor real y crean un profesor virtual, o lo que se conoce como programa de autoestudio o CBT (computer based training). La experiencia indica que salvo para casos muy específicos esta modalidad es efectivo. Por ejemplo si deseo crear un curso para infractores de tránsito sobre como manejar en autopistas puede ser mas efectivo crear un programa de simulación que se ejecute dentro de una cabina de manejo. En este programa CBT se puede prescindir del tutor. La gran desventaja de sistemas CBT o programa de autoestudio sin tutor.

Los programas de autoestudio sirven para resolver cuestiones muy concretas o específicas. El resto de los cursos donde se tiene que comenzar desde A para llegar a Z o desde los fundamentos hasta el proyecto implican una construcción dentro de la cual al alumno le surgirán mil preguntas, ideas, sugerencias que un CBT sin tutor no puede responder. El sistema mixto donde el estudiante puede estudiar en su tiempo libre y enviar los ejercicios o dudas a un tutor real es el que mejores resultados obtiene.

Enseñanza sincrónica o asincrónica. La tentación a hacer cursos sincrónicos (en tiempo real) fue grande al inicio de la enseñanza en línea por el año 1997 y siguientes, ya que la tecnología lo permitía y es otra manera de trasladar la modalidad de enseñanza tradicional hacia Internet. Los alumnos tienen que concurrir al aula virtual a determinada hora donde escuchar o leer lo que el profesor dice, lo cual se sigue utilizando, pero a pesar de ello, actualmente se muestra un sistema muy bonito, en este caso el Video Beam, donde el profesor despliega gráficos en un pizarrón virtual y se ven y escuchan los textos que va explicando.

Además al tener en cuenta que el acceso a los cursos a través de Internet es global, que los alumnos tuvieran que estar en el aula a una misma hora implicaba no tener en cuenta las diferencias horarias. Por todo esto, actualmente, la mayoría de las

propuestas de E-learning ofrecen cursos asincrónicos, donde muchas organizaciones optan por esta alternativa para capacitar al personal. Algunos institutos ofrecen cursos en ambas modalidades a elección del alumno o dejan los encuentros en tiempo real para determinados eventos como pueden ser seminarios sobre un tema específico, una reunión de trabajo con un profesor, entre otros.

2.2.10. Las Aulas Virtuales

El aula virtual es una nueva forma de capacitación, desarrollado por RRPPnet en colaboración con prestigiosos profesionales y centros de capacitación. El objetivo de este espacio virtual es proporcionar a profesionales y estudiantes los conocimientos necesarios para el desempeño de su actividad, donde la calidad en los contenidos vaya unida a la sencillez en el uso y manejo de los mismos.

El aula virtual permite a los cyberalumnos interactuar en un sistema inteligente que utiliza recursos tales como artículos, foros, documentos, etc. A efectos con la seguridad de disponer de información clara y recomendaciones de expertos.

El aula virtual no sólo es un innovador servicio on-line, es la solución en capacitación para que desde cualquier país los comunicadores dispongan de una oferta interesante de cursos de perfeccionamiento, especialización y formación continuada sin necesidad de tener que realizar desplazamientos.

La estructura de los programas se organiza por módulos y unidades temáticas, con una secuencia lógica que facilita la asimilación progresiva del conocimiento. El alumno contará con una Biblioteca Virtual en la que tendrán acceso a documentos y links seleccionados por el profesorado, que complementarán los diferentes módulos académicos. (Álvarez, 2004, p. 13)

Según lo planteado, se puede destacar que el aula virtual un proyecto de aprendizaje electrónico consistente en la creación de una extensa red de centros de formación en todo el territorio nacional, equipados con los últimos avances en tecnologías de la información y las comunicaciones para impulsar la teleformación y la emisión de eventos formativos de todo tipo. La introducción de las nuevas tecnologías en el sistema de formación continua permitirá, sin duda, ampliar la información disponible sobre programas y cursos y extender la formación a nuevos destinatarios independientemente del lugar en el que se encuentren a través de la implantación de nuevas modalidades de enseñanza on line.

2..2.11. Capacitación Virtual en las Organizaciones.

La actual sociedad del conocimiento demanda que las organizaciones de toda rama comercial desarrollen conductas de continuo aprendizaje y sean capaces de generar los conocimientos necesarios para adelantarse a las demandas de sus usuarios. La formación se ha convertido en un instrumento estratégico y clave para generar conocimientos y capital intelectual, a través del desarrollo y la generación de intangibles, que posibilitan una oferta de servicios de claro valor añadido.

Cualquier organización basada en el conocimiento exige un número de especialistas muy superior al de las organizaciones tradicionales de estructura jerarquizada. Además, en estas organizaciones, el objetivo de aumentar los niveles de eficacia y eficiencia sólo puede alcanzarse con una adecuada ordenación y gestión de sus recursos humanos, una motivación y una implicación de los empleados en sus tareas, y el diálogo constante con las organizaciones sindicales.

Pero, más importante aún es que, en un entorno cambiante, se requiere un tipo de formación basada en el aprendizaje continuo e innovador, capaz de dar respuesta a soluciones concretas ante situaciones cada vez más complejas. A su vez, estos

cambios exigen nuevos modelos de dirección y de gestión de las organizaciones que se dedican a la formación de los recursos humanos.

Ciertamente, para cualquier organización basada en el conocimiento, la inversión en formación tiene una elevada rentabilidad económica y social, habida cuenta que, en un entorno competitivo, la mejor arma de que dispone una organización es un personal formado, motivado y comprometido con las metas de la organización. Este hecho es especialmente cierto en las organizaciones prestadoras de servicios, aquéllas en las que la relación entre el trabajador y el consumidor final es más intensa y, por consiguiente, la formación y la actitud de sus empleados determina la imagen que se percibe de la organización.

En este contexto, la clave de un buen desempeño, de una buena ejecución para cualquier organización, está asociada a la posesión de conocimientos técnicos. Pero también es cierto que, en la mayoría de las ocasiones, éste también se halla vinculado a comportamientos, a cualidades personales y a actitudes. Ello significa que, con frecuencia, la formación en actitudes es más importante que la formación en aptitudes. Ello obliga, en un futuro inmediato, a desarrollar modelos formativos basados en competencias.

En las empresas, donde existen parcelas de actuación tecnológicamente sofisticadas, el peso del trabajo altamente cualificado hace imperativo que los empleados públicos estén en posesión de conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas al desarrollo óptimo de su respectiva función. Es evidente que en ellas están emergiendo nuevas necesidades de formación como consecuencia de los cambios tecnológicos, de la consolidación del Estado del Bienestar y de la integración que obligan a repensar la formación y a desarrollar sofisticadas metodologías, herramientas y planes de formación que han de ir evolucionando permanentemente en función de nuevas demandas adaptadas al nuevo contexto. (Álvarez, 2005, p. 136-

128)

Según los argumentos anteriores, las organizaciones son conscientes de que desarrollan su actividad en un entorno caracterizado por el cambio constante y por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. En efecto, como consecuencia de su adaptación a este entorno, se ha producido un extraordinario avance en las organizaciones hacia la tecnificación de sus medios operativos, a través de su cada vez mayor parque informático y telemático, que ha posibilitado también la tecnificación y modernización de la actuación administrativa en su vertiente de producción jurídica y en la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas.

2.2.12. Empresas y Organismos que apliquen la Capacitación Virtual en Venezuela.

Existen muchas organizaciones en Venezuela que aplican la capacitación virtual dirigida a recursos humanos de otras empresas o particulares interesados en adquirir un aprendizaje de forma rápida y segura, dentro de su ámbito de trabajo. Tal es el caso de Campus Virtual Gerencia y Empresa, la cual es una organización ubicada en el Estado Mérida, cuyo objetivo es prestar servicios educativos en línea en área de interés para las organizaciones y profesionales universitarios.

Ésta institución ofrece servicios de formación, capacitación y entrenamiento en el área gerencial y empresarial. Los cursos y talleres, se ofrecen a participantes individuales, grupales o empresariales, ya sean públicos o privados. Se ofrece la posibilidad de contratar y adquirir bases de datos con imágenes, dibujos, animaciones para la construcción de los propios contenidos de multimedia o para utilizar en el PC; cursos on line para alumnos, empleados, contenidos e-learning realizados para el montaje de plataformas de formación del cliente, sus servidores y posterior

explotación autónoma.

El aula Global GepSea es un modelo de formación a distancia que utiliza Internet como herramienta de aprendizaje. Este modelo permite al participante, realizar el curso, taller o programa desde cualquier parte del mundo y a cualquier hora sin dejar sus actividades laborales. Como tal representa una empresa de servicios de formación y capacitación profesional basada en el conocimiento.

Con un computador y acceso a Internet, el participante realiza actividades interactivas planteadas, accede a toda la información necesaria para adquirir el conocimiento, recibe ayuda del profesor, se comunica con su tutor y sus compañeros, evalúa su progreso, entre otros.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología, también le proporciona al personal el programa de **Capacitación Virtual Continua en Gestión Pública**, convocado por la organización "Tecnologías para la Organización Pública, TOP", el cual otorgará becas gratuitas y parciales en los cursos virtuales de capacitación continua en gestión pública, que se dictarán durante el ciclo lectivo correspondiente al primer semestre de 2006. TOP otorgará un número limitado becas gratuitas y parciales para los siguientes cursos virtuales de capacitación continua:

1. Evaluación del déficit de capacidad institucional.
2. Elaboración de contratos de gestión por resultados.
3. Elaboración de planes estratégicos de unidades de gestión.

(<http://www.fundacite.org.gov.ve/noticias/noticias.php>) (Consulta: Marzo, 2006)

A nivel mundial y específicamente en Venezuela son numerosas las

instituciones universitarias que han decidido apoyar su sistema de educación tradicional, haciendo uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, incorporándose mediante el uso de plataformas de teleformación con procesos de enseñanza-aprendizaje en línea (*e-learning*). Por lo tanto, la Universidad de Carabobo se ha alineado a esta tendencia para mantener su excelente posición y prestigio en la educación superior venezolana. *La Plataforma Virtualde Aprendizaje de la Universidad de Carabobo* (PVA UC) es la infraestructura de tecnologías de información y comunicación unida a las arquitecturas educativa e institucional, a través de la cual se están implementando los programas de estudios interactivos en pregrado y postgrado de las 7 Facultades de la Universidad de Carabobo. Así como también, los cursos de Extensión en línea en las modalidades: soporte a la presencialidad, semipresencial y a distancia. El aporte de mayor importancia de la plataforma es el apoyo que dará la misma a las clases presenciales de pregrado, que involucran a una comunidad de 40.000 estudiantes de las diferentes carreras de todas las Facultades y 4.000 profesores, además del personal administrativo de apoyo que estas requieren. La necesidad de la misma, surge ya que se requiere contar con una plataforma que apoye los diferentes modelos de enseñanza-aprendizaje.

Además, permite que los participantes generen su propio aprendizaje según sus condiciones de tiempo, espacio y ritmo de aprendizaje. Por tal motivo, se implementó una infraestructura que sustentara las funciones propias del aprendizaje colaborativo incorporando los elementos de enseñanza-aprendizaje. Así, la PVA UC dispone de un portal, cuyos servicios bajo demanda son: Asistente al diseño instruccional y seguimiento de la actividad docente, Organización de contenidos en formato digital, Comunicación síncrona y asíncrona, Evaluación de aprendizajes y seguimiento estudiantil, Trabajo colaborativo, Planificación de actividades y Acceso (público y privado) a documentos digitales, entre otros. Todos estos servicios están basados en la tecnología J2EE. A futuro se espera una demanda creciente de los servicios tanto

interna como externamente, por lo que se pronosticaron las capacidades de la plataforma, a través de una herramienta basada en *capacity planning*, para evitar el deterioro del desempeño de los servicios y el gasto innecesario de recursos.

2.2.13. Importancia de la Capacitación Virtual en los Procesos Organizacionales

La enseñanza virtual es un sistema de gestión de aprendizaje que facilita la capacitación y actualización de conocimientos de gerentes, profesionales que cumplen funciones directivas, profesionales con planes de carrera ascendentes dentro de las organizaciones y egresados universitarios, en general, que procuran nuevas perspectivas profesionales.

Los procesos de facilitación de competencias promovidos por muchas organizaciones que ofrecen capacitación on line, se apoyan en el sistema de gestión de aprendizajes, con una tecnología que integra una filosofía educativa de aprendizaje colaborativa con los recursos de la información y comunicación.

La capacitación virtual tiene como propósito el desarrollo de competencias laborales en el área gerencial y empresarial, por eso la dinámica se vincula al entrenamiento de profesionales universitarios, mediante cursos con una duración dependiendo de sus necesidades. Por lo general, se utiliza como soporte Internet y sus variados recursos de comunicación.

Las aulas virtuales son un lugar de interacción donde se desarrolla todo lo referente a un curso o taller gerencial. Los cursos más recurrentes son: Formación y Desarrollo de Consultores, Planificación y Gestión de Organizaciones No Gubernamentales, Análisis de Problemas y Toma de Decisiones, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, e-Learning: Gestión de Ambientes Virtuales de

Aprendizaje, Economía Social y Herramientas Gerenciales.

El E-learning es un medio adecuado para la capacitación y entrenamiento en el área gerencial y empresarial siempre que el proveedor del E-Learning disponga de una adecuada articulación entre la estrategia de aprendizaje y la plataforma tecnológica utilizada para el proceso de enseñanza virtual. Por consiguiente, se hace indispensable aclarar que la integración de estas dos vertientes, ya que los servicios de apoyo constituyen un eslabón en la gestión de procesos de capacitación en ambientes virtuales de aprendizaje.

La multiplicidad de actores así como las exigencias que plantea la educación a distancia en la modalidad virtual requiere de una efectiva integración de equipos de trabajo en donde cada individuo aporta desde conocimiento teórico de las áreas de capacitación, el desarrollo de medios instruccionales, la conversión de estos medios en elementos multimedia para su manejo en las aulas virtuales, la facilitación colaborativa, evaluación interactiva de aprendizajes hasta la gestión administrativa de los procesos académicos virtualizados y el sostenimientos de bibliotecas virtuales que apoyen estos procesos.

Del mismo modo, al considerar el rol del facilitador y los participantes en ambientes virtuales se debe tener presente que se trata de procesos de comunicación asincrónicos y sincrónicos, donde la comunidad virtual que se constituye alrededor del curso o aula virtual se centra en procesos colaborativos basados en esa comunicación.

El Lic. José Ángel Álvarez G. Psicólogo guatemalteco, con especialidad internacional en Coaching, Comportamiento y Desarrollo Organizacional, autor del libro: “Seres humanos en el mundo laboral”, Actualmente Consultor de empresas y Catedrático Universitario, argumenta que:

Lirio, jefe de capacitación de la empresa, parece estar muy contento. Ha sido un arduo trabajo el diseñar su plan de acción, contratar los mejores instructores, crear el ambiente propicio para que todo el personal asista a los cursos, negociar con los jefes los horarios, etc. Todo está preparado para iniciar las actividades; tal parece que todo va a salir a pedir de boca pero.... Falta por llegar la mayor parte de los designados a participar.

Esta situación lo obliga a ejecutar acciones desesperadas: llamadas urgentes a los inscritos, ofrecimientos, búsqueda de los empleados en todos los sitios de la empresa, etc. Al final el esfuerzo es en vano el curso se desarrollo con pocos asistentes.

“Unos meses más tarde, Lirio ha vuelto a ser el profesional realizado, ha encontrado como resolver su problema de ausentismo a través de la tecnología....” El relato resultar ser cotidiano en algunas empresas con programas formales de capacitación, en donde los resultados esperados no llegan a verse cristalizados por los contratiempos de los propios puestos de trabajo, lo que en alguna medida desgasta los recursos invertidos en la capacitación.

Como respuestas a este tipo de situación, la tecnología y los avances en campo de aprendizaje y formación, están ayudando a desarrollar procesos alternos para que las personas consigan nuevas habilidades o mejoren las ya obtenidas. En tal sentido, la evolución ha sido muy rápida, empezando por el proceso de autocapacitación y evolucionando hasta el E – learning. Como su nombre lo indica, esta resulta ser la forma mediante la cual el propio empleado se hace responsable de su aprendizaje con la ayuda de medios electrónicos a través de la Internet y que la empresa le proporciona, (en algunos casos) cuando sus propias limitantes no le dejan participar en la instrucción grupal.

Pueden incluirse dentro de esas limitantes la falta de tiempo para asistir a los

seminarios o cursos, las grandes distancias entre el sitio de trabajo y el lugar de instrucción, la necesidad de estar en el puesto de trabajo en el momento del curso, etc. Aunque esta modalidad, ya se encuentre aplicando en otros ámbitos, para las organizaciones, resulta una respuesta efectiva a las contingencias de los empleados. Esta puede ser adecuadamente aprovechada cuando se planifica como parte del propio sistema de capacitación y esta incluida en el mismo.

2.2.14. Aportes Hechos por la Capacitación Virtual en las Empresas que la Emplean como Estrategia Educativa

En el otro lado, la capacitación virtual, requiere por parte de los encargados de área, administración de los programas y adecuados parámetros de evaluación que en muchos casos son proporcionados por empresas especializadas en el tema. Las organizaciones que contemplan el uso de la capacitación virtual, deben tener prevista dentro de su inversión los medios que se utilizarán en la misma: redes con conexión permanente a Internet, salones de capacitación virtual y personas que den seguimiento a los programas preparados o adquiridos por la empresa. En este sentido, González, (2004), señala que:

El mundo actual es muy fluido y dinámico y todo está cambiando rápidamente. Las compañías necesitan capacitar constantemente a sus empleados para mantener la competitividad. En este escenario, los métodos tradicionales de entrenamiento (talleres y aulas presenciales) resultan tediosos. Y el e-learning surge como el método más eficaz para impartir formación corporativa. (p. 3)

De acuerdo con lo citado, el avance tecnológico también estaría incluida en esta categoría los accesos a sitios de Internet, en donde con la disponibilidad de tiempo del participante pueda dar seguimiento a esto e inclusive traen consigo las propias evaluaciones de los contenidos en los cursos.

Para el sector encargado de formar a las personas dentro de las empresas los programas de capacitación virtual, pueden ser de gran ayuda pues en ellos es factible lograr estabilizar los conocimientos que se quieran transmitir. Este tipo de sistemas puede influir favorablemente en los costos de los departamentos de capacitación. Al mismo tiempo también con ellos es posible aumentar las oportunidades de los empleados en cuanto a medio para aprender y conocimientos a su disposición.

2.2.15. Beneficios de E-Learning en las Organizaciones y el Capital Humano

Desde la revolución industrial, la educación a distancia surge para facilitar la especialización del personal. La tecnología siempre ha presentado diferentes opciones para compartir información, desde material impreso, radioconferencias, teleconferencias, videos e incluso CD-ROMs apoyados por correspondencia postal y llamadas telefónicas. Con Internet se ha dado un nuevo paso en el tema de la educación a distancia convirtiéndola en una experiencia virtual. **e-Learning** es la forma de designar a este tipo de educación que se brinda a través de Internet. Para Matthew Pittinsky, (2005) señaló que:

El 2006 será el año de los entornos de redes educacionales interconectadas, dónde cualquier estudiante, instructor, o investigador podrá acceder a cualquier recurso de aprendizaje cuando quiera y desde cualquier lugar. Entre las características que el especialista le asigna a este ambiente formativo virtual destaca que los procesos de aprendizaje se desarrollarán con una mejor conexión e integración de los cursos respecto de los recursos educativos, como las bibliotecas, laboratorios de investigación, equipos de consejeros, museos, alumnos, padres y otras instituciones. (p. 1)

En un entorno de **e-Learning** la entidad educativa debe proporcionar información ya sea de texto, multimedia, video o audio a través de un sitio web normalmente de acceso restringido. Al inicio se valida a cada usuario para ingresar y

esto permite mantener reportes de sus avances en los ejercicios y material del curso. El soporte de parte de los instructores se da por medio de correo electrónico, chats de texto y voz, mensajeros (ej.: ICQ, MSN Messenger o propios), foros de discusión o incluso videoconferencias. Existe gran variedad de plataformas en el mercado que ofrecen todo este conjunto de herramientas, dejando la libertad al instructor de organizarlas según su preferencia para el curso.

Las ventajas principales que ofrece la educación virtual de E-Learning, son la reducción de costos para dar cursos a más número de participantes que lo tradicional en un aula de clases, ahorro en seminarios y capacitación de empresas muy descentralizadas como los bancos y la flexibilidad de horarios, factor de suma importancia pues permite al participante planificar el curso de la mejor forma posible. Otra interesante ventaja es la interacción que los cursos generan despertando el interés del estudiante y ayudando a aquellos tímidos a ser de los más activos en clases por medio de foros de discusión y otros medios de participación.

Dentro de esta perspectiva, las empresas de toda índole, instituciones públicas como privadas, las asociaciones y grupos de asesores están ya utilizando este nuevo canal para presentar sus programas educativos y buscar nuevos medios para llegar a un mercado más amplio. Actualmente en Venezuela, existen excelentes programas de Maestrías y pregrados, ya funcionando virtualmente en las principales universidades, algunas de ellas como la Universidad Fermín toro, Universidad de Nueva Esparta, entre otras, igualmente en otros países que hablan el idioma español, “como España, estando a la cabeza en este tipo de material donde varias universidades ofrecen gran cantidad de cursos libres y Masters” (Climente, 2004, p. 9), siendo avalados por instituciones y contando con múltiple titulación. Los Master en Administración son los más populares, así como los que surgen atados a los nuevos medios de comunicación digital. Siempre es bueno buscar a las universidades de mayor renombre en diferentes naciones hispanas pues la mayoría cuentan con un

departamento especializado en educación virtual.

La variedad de programas educativos es inmensa, así que la recomendación va hacia analizar las diferentes opciones antes de decidirse por alguna en particular. Ver el peso de la institución que está detrás de cada curso o programa de estudios y las herramientas que utilizan para los cursos virtuales. Se debe probar el aula virtual y herramientas utilizadas en los diferentes programas virtuales para ambientarse. También ver las formas de contacto para soporte técnico y administrativo. Hacer consultas de cosas que no estén claras en los sitios web nos ayudará a ver la calidad y rapidez de la respuesta que se pueda recibir en los cursos. Siempre hay que fijarse en los requisitos, siendo estos comúnmente: llenar una boleta de matriculación, presentar un título en caso de aplicar para un Master o postgrado (Deberá ser autenticado por la embajada del país donde se encuentra la institución) y efectuar el pago, proceso en el que también pueden variar las opciones.

2.2.16. Ventajas y Desventajas de la Capacitación Virtual

En el libro "En busca de la clase virtual", proponen lo siguiente: Vivimos en un período de transición entre una sociedad industrial y una sociedad de la información. Las escuelas tal como las conocemos están diseñadas para preparar a las personas para vivir en una sociedad industrial. Los sistemas de educación preparan a las personas para ocupar un lugar en la sociedad imitando a las fábricas y oficinas de una sociedad industrial [...]

Diariamente, en todo el mundo, los jóvenes utilizan bicicletas, colectivos, automóviles o trenes para ir a la escuela, exactamente lo mismo que harán más adelante para ir a trabajar. Se supone que tendrán que fichar a una hora concreta y aprenden a trabajar en los pupitres de las aulas que son exactamente iguales a las oficinas de la industria y el comercio. El modo en que se administra el tiempo, en que

se dividen las asignaturas para su estudio y en que se organizan las escuelas como burocracias son anticipaciones de la vida después de la escuela. Cuando suena el timbre al finalizar el día escolar, los alumnos salen corriendo para trasladarse a casa, exactamente igual a lo que hacen los trabajadores de las fábricas y oficinas aproximadamente una hora más tarde [...].

Una sociedad industrial depende del movimiento físico de las personas y los bienes, de manera que la infraestructura tecnológica fundamental es el ferrocarril, las rutas, el mar y el transporte aéreo. La infraestructura tecnológica fundamental de una sociedad de la información es sin embargo, la red de telecomunicaciones. Para preparar a las personas para vivir en una sociedad de la información, se necesita un sistema educativo que se base en las telecomunicaciones y no en el transporte [...]

Hoy en día, si se quiere hablar con alguien que no se encuentra presente, tenemos dos elecciones que representan las diferentes formas de hacer las cosas en una sociedad industrial y en una sociedad de la información: ir a verlo o llamarlo por teléfono. Utilizar una red de transporte o una red telefónica.

Es raro tener una elección similar en educación. Si se tiene que asistir a una clase hay que viajar hasta el aula. La educación precisa una alternativa. Alumnos y maestros deberían poder tener la opción de reunirse para la instrucción por medio de las telecomunicaciones o del transporte. (John Tiffin y Lalita Rajasingham, 2005, p. 23)

Esta es precisamente la lógica subyacente al desarrollo de propuestas educativas en Internet: las nuevas tecnologías presentan a priori una posibilidad de elección entre la educación presencial y la educación virtual. Por consiguiente, La utilización de la capacitación virtual como sistema de formación presenta las siguientes ventajas:

- ✚ La formación se centra en el estudiante y se adapta a las necesidades y características de éste (diferentes ritmos de aprendizaje). El ritmo de aprendizaje es marcado por el propio participante.
- ✚ Hay flexibilidad para la formación: Rompe la coincidencial espacio-temporal.
- ✚ Internet conecta a los participantes dispersos geográficamente. Se amplían los escenarios y posibilidades de aprendizaje.
- ✚ El contenido se puede actualizar de forma rápida y económica.
- ✚ Permite extender la formación a un mayor número de personas.
- ✚ Ofrece la posibilidad de combinar recursos multimedia.

Considerando todas las ventajas señaladas, el Internet y las Tecnologías de la Información suponen la incorporación de los recursos multimedia y de la interactividad a la enseñanza (autoevaluación, trabajo en grupo, tutorías, entre otros); permite la utilización de documentos hipertextuales, se presenta la desaparición de los condicionantes espacio-temporales, se logra el aumento de las fuentes de información, se permite el acceso global y se fomenta el autoaprendizaje.

Sin embargo, la capacitación virtual también tiene limitaciones o desventajas, a continuación se mencionan las más importantes:

- ✚ El costo de los equipos. A pesar de que los precios son cada días más competitivos, no todas las personas pueden acceder a esta tecnología, por lo que surge el peligro de que la Red excluya algunos colectivos.
- ✚ Se requiere personal técnico de apoyo. El problema de la Red es que muchas personas piensan que colgar un documento en Internet ya es teleformación, y no lo es. La virtualización de contenidos requiere el asesoramiento y ayuda de

expertos de diseño instructivo, maquetación y diseño gráfico.

- ✚ Es necesario que el instructor como el participante se adapten a los nuevos métodos de aprendizaje. En muchos casos, suele faltar experiencia educativa sobre cómo trabajar con la red.
- ✚ Necesidad de formación en el entorno electrónico tanto del profesor como del capacitado.
- ✚ El ancho de la banda aún no es el deseable para poder colgar en la red todo lo que técnicamente es posible.
- ✚ Se tienden a aplicar procesos pedagógicos tradicionales a la capacitación virtual, es decir, que el participante del curso descargue el material y lo estudie, lo que no es enseñanza virtual sino enseñanza a distancia tradicional).

De este modo, la implantación de sistemas de capacitación virtual presenta todavía una serie de limitaciones vinculadas principalmente a los recursos necesarios para llevarla a cabo y al cambio conceptual que implica pasar de los métodos pedagógicos tradicionales a los nuevos sistemas de teleformación.

En cuanto a los recursos, una adecuada implantación de la capacitación virtual requiere una amplia inversión en medios técnicos: Software, hardware, comunicaciones, redes, entre otros, que no está al alcance de cualquier organización. Asimismo, un buen sistema de e-Learning implica una generación de contenidos de calidad y una continua actualización que suponen unos costes tanto económicos como de desgaste y fatiga en el profesorado, que debe adaptarse a estos cambios.

Además, el participante de la capacitación virtual necesita contar con el equipo adecuado para poder acceder a esta formación, con lo que se produce una barrera social provocada por la desigualdad en el acceso a las tecnologías de la información,

por lo tanto, a la formación que se ofrece a través de ellas. La falta de un ordenador suficientemente equipado o la lentitud de la conexión a la red, pueden acabar con la paciencia del participante, provocando en abandono de la actividad formativa.

En lo referente al cambio conceptual necesario, el inconveniente principal viene del hecho de considerar que la capacitación virtual no requiere de cambios metodológicos en el modelo educativo. De este modo, se comete el error de, o bien someter todo el proceso educativo virtual a la herramienta o aplicar los mismos procesos metodológicos de la enseñanza presencial o a distancia clásica. Por tanto, es necesaria una formación adecuada, tanto metodológica (en el nuevo modelo educativo virtual y en el diseño instructivo de materiales docentes virtuales) como tecnológica (en el manejo de la plataforma de teleformación y en el manejo de herramientas software de autor, para la creación de los materiales docentes) para que el facilitador sea capaz de asumir sus nuevos roles de autor de contenido y tutor virtual.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo describe los aspectos relacionados a las estrategias metodológicas que se utilizaron para elaborar el trabajo de investigación, el cual contiene los siguientes aspectos: Tipo y nivel de investigación, técnicas de recolección de información, presentación y análisis de los datos.

3.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al desarrollo del estudio o lo que abarca el mismo, se ha catalogado la investigación de tipo documental. Esta permitió analizar y recopilar las diferentes fuentes de información, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que se aporte conocimiento o rinda cuenta de una realidad o acontecimiento. Al respecto, Ramírez, Méndez y Bravo (2002) la definen como:

Es aquella que se basa en la obtención y el análisis de datos provenientes de materiales impresos y otros documentos. Los datos recolectados se denominan primarios, por cuanto son obtenidos de primera mano. Es la más usada en trabajo de investigación, porque facilita la información necesaria para realizar paso a paso el sistema actual, análisis de diferentes fenómenos de la realidad de orden histórico, psicológico, sociológico, entre otros, a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información pertinente al fenómeno que se estudia. (p. 47)

De acuerdo a lo señalado, la investigación documental es aquella que permite obtener nuevos conocimientos, partiendo del análisis de informaciones recolectadas y registradas en las fuentes de consultas relacionadas al tema investigado, es decir, es aquella que se obtiene de la revisión de bibliografías e informes de investigación sobre el tema, que luego de ser analizada facilita o aporta la información necesaria

para la explicación y desarrollo del fenómeno que se estudia.

3.2. Nivel de Investigación.

La investigación que se efectuó fue descriptiva, debido a que se orientó a determinar y describir con exactitud los elementos que intervienen en el problema de estudio. De acuerdo con lo señalado, Sabino (2000) expresa que: “El nivel descriptivo radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento”. (p. 50)

Igualmente tuvo un nivel comprensivo porque estuvo orientado a explicar, predecir y proponer alternativas de solución a una problemática existente y dirigidas a otorgar respuestas a las interrogantes que surjan en el transcurso de la investigación.

Al respecto, Hurtado (2000) plantea: “El nivel comprensivo estudia al evento en su relación con otros eventos dentro de un Holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente, los objetivos propios de este nivel son explicar, predecir y proponer”. (p. 19) Considerando lo anteriormente citado por el autor, el nivel comprensivo esta orientado a explicar, predecir y proponer alternativas de solución a una problemática existente y dirigidas a otorgar respuestas a las interrogantes que surjan en el transcurso de la investigación.

3.3. Técnicas de Recolección de Información

Para diseñar o modificar adecuadamente un sistema se requiere efectuar un trabajo previo de recopilación de información. Esta actividad es necesaria para definir los objetivos del sistema. Identificar sus restricciones y limitaciones, analizar y evaluar al sistema en operación y definir los nuevos requerimientos de información,

por lo que comprende una alta interactividad y comunicación con el usuario final. Las técnicas que se utilicen deben ser lo suficientemente objetiva para lograr las metas establecidas. (Márquez, 2002, p. 84) Referente a lo señalado, las técnicas que se utilizaron para la recolección de la información fue la revisión bibliográfica, el resumen, la consulta al a red de Internet, entre otros.

Revisión documental. En esta investigación se empleó para la averiguación documental, la consulta de libros, tesis, revistas, red electrónica del Internet, para recabar informaciones relevantes con relación a la temática estudiada. Al respecto, Cazares (2000) indica que:

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose ese término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento. (p. 18)

De acuerdo a lo señalado, el autor plantea que la investigación documental va a permitir recolectar ideas basadas en documentos de referencia, como soporte de hechos de una manera precisa.

3.4. Técnicas de Análisis de la Información

Castro (2003) define a las técnicas de análisis como: “las distintas técnicas que se pueden utilizar con el fin de interpretar los datos obtenidos. Dentro de esta técnica se encuentran: La inducción, la deducción, el análisis y la síntesis”. (p. 78 La información recabada se le aplicará un análisis cualitativo de los distintos puntos de vistas de diferentes autores consultados en relación al tema investigado, para luego proceder a elaborar las conclusiones y aportes realizados por los autores en relación a la investigación efectuada.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y APORTES INVESTIGATIVO

5.1. Conclusiones

Luego de haber planteado diferentes puntos de vistas relacionados con los objetivos trazados en la investigación, se llegó a las conclusiones siguientes:

- La capacitación virtual es un entorno de aprendizaje donde se asume las funciones de contexto de aprendizaje que el aula desarrolla en el entorno presencial, sin que se produzca una coincidencia entre el participante y el facilitador, ni en el espacio, ni en el tiempo.
- Las modernas tecnologías de la información y de la comunicación tocan las puertas de las organizaciones, permitiendo a sus miembros optar nuevas modalidades de aprendizaje y formación profesional haciendo del uso del entorno virtual.
- El conocimiento es poder, entonces el arma más potente y competitivo de una organización es un buen entrenamiento de su personal, por lo tanto, al ofrecer una capacitación eficiente y apropiada a la capacitación virtual, se promueve un mejor desempeño en sus funciones.
- El e-learning aumenta la productividad y los conocimientos del empleado sin las imposiciones físicas y temporales del aula tradicional. En el futuro, la tecnología les permitirá a las personas que adquieran nuevas habilidades y conocimientos, eliminar las barreras que les impiden el acceso a la información, facilitando a las empresas la adaptación a los rápidos cambios del mercado.

- La formación está superando el enfoque del conocimiento para centrarse de manera creciente en el desarrollo de capacidades que garanticen el desarrollo de los trabajadores. Por eso, una vez creados los métodos de organización necesarios y /o los procesos de trabajo existentes, las empresas se están dando cuenta de que es preciso trabajar con herramientas o modelos de actuación que faciliten la puesta en práctica.
- Las organizaciones están potenciando, cada vez más, la capacidad de los equipos para aumentar la competencia y promoción interna o el plan de carreras. Por eso, a la hora de plantear el diseño de las acciones a implantar, se deben tener en cuenta las diversas capacidades que existen en la organización que va a ser formada. Ello permitirá crear grupos homogéneos o incluso individualizar la formación (persona a persona) a través de técnicas como los Itinerarios de Desarrollo.

5.2. Aportes Investigativo

La capacitación virtual tiene como propósito el desarrollo de competencias laborales en el área gerencial y empresarial, por eso la dinámica se vincula al entrenamiento de profesionales universitarios, mediante cursos con una duración dependiendo de sus necesidades. Por lo general, se utiliza como soporte Internet y sus variados recursos de comunicación.

Las aulas virtuales son un lugar de interacción donde se desarrolla todo lo referente a un curso o taller gerencial. Los cursos más recurrentes son: Formación y Desarrollo de Consultores, Planificación y Gestión de ONGs, Análisis de Problemas y Toma de Decisiones, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, e-Learning: Gestión de Ambientes Virtuales de Aprendizaje, Economía Social y Herramientas Gerenciales.

El e-learning es un medio adecuado para la capacitación y entrenamiento en el área gerencial y empresarial siempre que el proveedor disponga de una adecuada articulación entre la estrategia de aprendizaje y la plataforma tecnológica utilizada. Es necesario aclarar que la integración de estas dos vertientes es una condición necesaria pero no suficiente. Los servicios de apoyo constituyen el tercer eslabón en la gestión de procesos de capacitación en ambientes virtuales de aprendizaje.

La multiplicidad de actores así como las exigencias que plantea la educación a distancia en la modalidad virtual requiere de una efectiva integración de equipos de trabajo en donde cada individuo aporta desde conocimiento teórico de las áreas de capacitación, el desarrollo de medios instruccionales, la conversión de estos medios en elementos multimedia para su manejo en las aulas virtuales, la facilitación colaborativa, evaluación interactiva de aprendizajes hasta la gestión administrativa de los procesos académicos virtualizados y el sostenimientos de bibliotecas virtuales que apoyen estos procesos.

Del mismo modo, al considerar el rol del facilitador y los participantes en ambientes virtuales se debe tener presente que se trata de procesos de comunicación asincrónicos y sincrónicos, donde la comunidad virtual que se constituye alrededor del curso o aula virtual se centra en procesos colaborativos basados en esa comunicación.

La capacitación virtual, también ofrece una alternativa a las grandes empresas con muchas filiales, pudiendo ser respuesta ideal a la instrucción de programas técnicos y teóricos a grandes distancias, no obstante, todos los beneficios mencionados es conveniente en las organizaciones que pongan en práctica un alto nivel de difusión y concientización hacia el empleado sobre las bondades de la misma. Así como evaluación estricta para la enseñanza programada con este método.

Se esta viviendo el desarrollo de un nuevo estilo de enseñanza que facilitará que

más personas sigan capacitándose. Es importante recalcar la importancia que las herramientas de **e-Learning** tienen para las instituciones educativas que ya tuvieron que dar su primer paso en un entorno donde la competencia se vuelve más globalizada y especializada. Y esto da mejores alternativas a los usuarios de Internet que pueden aprovechar para siempre estar a la vanguardia en educación. Las excusas de falta de tiempo para muchos empresarios que aun no cuentan con educación de postgrado se hacen cada vez más vagas y desde ya una invitación para que busquen información sobre las diferentes alternativas. Si hay buenas intenciones para seguir los estudios, hoy lo que falta es navegar un poco por opciones y seguramente encontrarán programas de estudio que despierten su interés y ayuden con el desarrollo de su futuro empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez G., José Ángel. Capacitación virtual: elemento para mejorar el aprendizaje. www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/capvirtual.htm

Ander – Egg, E. (2000). *Introducción a las técnicas de investigación social.* Argentina: Hvmanistas.

Castells, I. La tecnología en nuevos tiempos. México: Mc Graw Hill Interamericana, S.A., 2000.

Cazares, L. La administración de las organizaciones y las tecnologías de la información. México: Trillas, 2000.

Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A., 2001.

Climente, C. ¿Qué ventajas reporta una Intranet?. www.winred.com (Consulta, Agosto 2004).

Craing, R. y Laster, Bittel. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal. México: Editorial diana, 1987.

Gil, J. y Mota, M. (2004) Estudiar la incidencia de la tecnología y la información como nuevos recursos aplicables en la Gerencia de Recursos Humanos. (Trabajo de grado). Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas.

Grados, J. Capacitación y desarrollo de personal. (1ª ed.). México: Trillas,

1999.

Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill, 1998.

González, L. Los nuevos cambios que trae la tecnología. Editorial: Mc Graw Hill, 2004.

Hernández, J. y Valera, M. Administración y tecnología. México: Trillas, 2001.

Hurtado, J. Metodología de la investigación holística. Caracas, 2000.

Martín, D. La cultura en las organizaciones. Colombia: Limusa, 2000.

Márquez, H. las empresas y sus cambios. Argentina: Trillas, 2000.

Matthew Pittinsky. (2005). El e-learning como estrategias fundamental en las clases virtuales. www.ellearninggamerlatina.com.

Pico, D. Lineamientos para la elaboración de un manual de políticas, normas y procedimientos para manejo de personal. Maturín, Universidad de Oriente, 2003.

Ramírez, J., Méndez, C., y Bravo, L. Metodología de la investigación. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A., 2000.

Reza, C. La tecnología y el Internet. Caracas: Uyapar, 2000.

Rodríguez, E. La educación virtual. <http://www.utdt.edu/eduforum/>

ensayo10.htm) (Consulta en línea: enero, 2005)

Sabino, C. *Cómo hacer una tesis*. Caracas, Venezuela: Panapo, 2000.

Terán, C. Evolución de las computadoras e Internet. Caracas: Monte Ávila Editores, 2000.

Vargas H., G. Seminario: Administración para el nuevo milenio. México: Colima. 1999.

Hernández y Varela (2001). Evaluación de la capacitación pedagógica de los docentes del Departamento de Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. (Trabajo de Grado). Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas.

Tiffin, John y Lalita Rajasingham, (2005), En busca de la clase virtual, <http://www.utdt.edu/eduforum/ensayo10.htm>.

Varona, F. Impacto de las nuevas tecnologías en la cultura y la comunicación organizacional. Colombia: Mc Graw Hill, 2002.

Velzeboer, D. M. La globalización y el internet. En desarrollo de base 20/2. España, 2001.

Villegas, J. Administración de personal. (3ª ed.). Caracas, Venezuela: Vega, 1991.

Walton, D. Sobrevivir a Internet. España: Gedisa, 2000.

Consulta a la Red de Internet

<http://es.wikipedia.org/wiki/E-learning>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Internet>

[http://prometeo3.us.es/publico/jsp/herramientas/lstHerramienta320.jsp?
ch=320&id=1&cp=1&mn=1](http://prometeo3.us.es/publico/jsp/herramientas/lstHerramienta320.jsp?ch=320&id=1&cp=1&mn=1)

http://prometeo3.us.es/publico/es/quees/que_aporta.jsp

www.red.es/glosario/glosario.html

www.catalogodesoftware.com/glosario.asp

www.um.es/dilengua/glosario.html

[es.wikipedia.org/wiki/HTML.](http://es.wikipedia.org/wiki/HTML)

<http://es.wikipedia.org/wiki/E-learning>

es.wikipedia.org/wiki/ICQ

www.dtd.unam.mx/Normatividad/glosario.html

es.wikipedia.org/wiki/NSFNet

es.wikipedia.org/wiki/SGML

es.wikipedia.org/wiki/SMTP

[pisuerga.inf.ubu.es/lsi/Docencia/TFC/ITIG/icruzadn/Memoria/Glosario
.htm](http://pisuerga.inf.ubu.es/lsi/Docencia/TFC/ITIG/icruzadn/Memoria/Glosario.htm)