

Capacitación virtual: un caso de éxito

Fernando Velásquez,
Tecnología y Servicios Informáticos, CEGESTI

En el Centro de Gestión Tecnológica e Informática Industrial (CEGESTI), aproximadamente cinco años atrás, nos propusimos implementar el uso de herramientas tecnológicas de *e-learning* (aprendizaje electrónico), con el objetivo de capacitar a los clientes en los temas relacionados con nuestras áreas de experiencia.

Las herramientas tecnológicas utilizadas están vinculadas con:

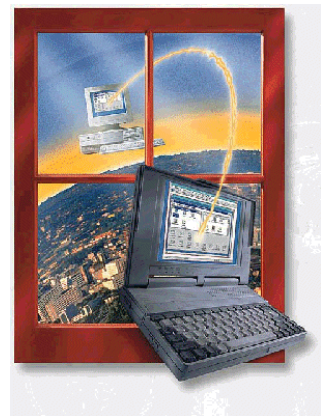
- Webconferences* (presentaciones de forma sincrónica o en línea vía *Internet*),
- Aula virtual (presentaciones y otros documentos de forma asincrónica vía *Internet*), cursos virtuales (combinación de *webconferences* y aula virtual; incluye evaluaciones/exámenes para medir el avance de los conocimientos).

El balance del uso de las herramientas tecnológicas de *e-learning* ha sido muy positivo, se han capacitado personas de diferentes sectores, varios países y diversas edades. En los últimos dos años se ha brindado capacitación a más de 1500 personas de Centroamérica, Suramérica y Norteamérica, en temas como turismo sostenible, equidad de género, ISO 26000, riesgos laborales, huella de carbono, desechos sólidos, cambio climático, compras responsables, entre otros.

De parte de nuestros clientes hemos recibido comentarios muy positivos, entre los que resalta el haber sido una experiencia nueva que permite recibir conocimientos sin trasladarse del lugar de trabajo, oficina e inclusive del país;

también se ha señalado la facilidad de uso de las herramientas tecnológicas de *e-learning*, al dejar de lado el mito de que podría ser una experiencia tediosa y engorrosa. Lo anterior ha permitido crear una comunidad de usuarios que en general no faltan a las *webconferences* que CEGESTI programa cada año.

La comunidad de usuarios incluye a estudiantes universitarios que en sus aulas se conectan a las *webconferences*; personal de empresas (tanto gerentes como empleados) que en las salas de capacitación las proyectan; o quienes desde sus casas de habitación o en viajes de negocio no pierden la oportunidad de conectarse para escuchar y ver las conferencias programadas.



¿Por qué en CEGESTI la capacitación virtual ha sido un éxito?

Interesa resaltar los aspectos que durante cinco años han permitido capacitar con éxito a nuestros clientes por medio de las herramientas tecnológicas de *e-learning*.

1- El proyecto de *e-learning* es de toda la organización no solamente del área de Tecnologías de Información

Desde el inicio del proyecto de *e-learning*, tanto la dirección ejecutiva de CEGESTI como los consultores dieron su apoyo, para lo cual se les asignó la labor de impartir las primeras *webconferences* a un grupo de consultores luego, en conjunto con el área de Tecnologías de Información, se evaluaron los primeros temas y cursos que se impartirían.

2- Evaluación de las herramientas tecnológicas

Al considerar la necesidad de capacitar a nuestros clientes tanto de forma sincrónica (conectados en línea a las *webconferences*) como asincrónica ("fuera" de línea, cada usuario las accesa en el momento que le sea más conveniente), CEGESTI valoró dos tipos de herramientas tecnológicas: a) la plataforma para *webconferencia* y b) la plataforma del aula virtual para almacenar las conferencias "grabadas" y otro material.

Es importante señalar que para implementar los dos instrumentos mencionados existen variedad de herramientas tecnológicas, pero no todas son útiles. Los aspectos que CEGESTI evaluó son los siguientes:

1. Fácil instalación de las herramientas tanto en la infraestructura informática de CEGESTI como en la de nuestros clientes, siendo más importante lo segundo.
2. Interfaz amigable y de fácil manejo, tanto para el instructor como para los clientes, de tal forma que sea mínimo el apoyo del soporte informático.
3. Herramientas "livianas" que no necesariamente trabajen con banda ancha en las conexiones de *Internet*.
4. La integración en una sola plataforma tecnológica de herramientas como el *chat*, la manipulación de presentaciones tipo *power point*, y el video.
5. Acceso oportuno y ágil al soporte informático de las herramientas tecnológicas.

3- Promoción de la capacitación virtual

La promoción se refiere a brindar toda la información de las actividades de *e-learning* de forma precisa, con el propósito de que los detalles técnicos y de contenido sean conocidos con anticipación por los clientes (usuarios). Con este fin, CEGESTI ha mantenido la práctica sistemática de enviar toda la información por medio del correo electrónico,

realizando envíos de recordatorios con atención personalizada, inclusive ejecutando pruebas anticipadas con aquellos clientes que así lo deseen.

La idea principal de la promoción es evacuar dudas previas a las *webconferences* o al uso del aula virtual, de tal forma que en la fecha programada los clientes y el instructor puedan concentrarse más en los contenidos presentados.

4- Soporte técnico

El soporte técnico debe estar disponible desde el momento en que los clientes se enteran de las capacitaciones virtuales, para eso debe establecerse un uso efectivo del correo electrónico, pues ha sido la vía principal de comunicación entre los clientes y el soporte técnico.



El principal apoyo del soporte técnico son las indicaciones previas que por escrito se envían a los clientes, de las cuales se mantiene una copia en el sitio *web* de CEGESTI, a esto le hemos llamado el perfil de la *webconferencia*.

Por otro lado, el soporte técnico debe tener una lista de las principales y más comunes dudas de los clientes (usuarios), de tal forma que la respuesta sea pronta.

5- Temas de interés

El aspecto principal del éxito de cualquier capacitación será siempre impartir los contenidos de interés y en la capacitación virtual este aspecto no es la excepción. Por tal motivo CEGESTI se ha preocupado por impartir, siempre dentro de sus áreas de experiencia, los temas que nuestros clientes solicitan.

A lo anterior hay que agregar la adaptación de cada propuesta a la modalidad de *e-learning*, por ejemplo, en las *webconferences* el instructor debe impartir el contenido en un tiempo máximo de dos horas, excederse puede no ser efectivo para el aprendizaje o adquisición de conocimientos.

CEGESTI pone a disposición la plataforma de *webconferences* y aula virtual para nuestros clientes

Al inicio de la implementación del *e-learning*, en CEGESTI no se pensó que nuestros clientes pudieran solicitarnos el apoyo para que ellos mismo implementaran la capacitación virtual en sus empresas, pero hace dos años dos

cooperativas nos solicitaron el apoyo y alquiler de la plataforma de *webconferences* para realizar capacitaciones/reuniones con el fin de que los empleados no se movilizaran de las sucursales donde laboran.

Los clientes que han utilizado nuestra plataforma de *webconferences* para sus capacitaciones también han experimentado un balance positivo, sus costos de movilización del personal para asistir a reuniones se han reducido, las personas que no pueden asistir a las reuniones pueden escuchar las grabaciones de las reuniones, y en algunos casos las grabaciones son utilizadas como material de apoyo para la inducción de personal nuevo, entre otros beneficios.

Al igual que *Internet* la capacitación virtual llegó para quedarse, las ventajas que ofrece en beneficio de las empresas saltan a la vista: reducción de costos para movilizar personal, oportunidad para administrar mejor el tiempo desarrollando las capacitaciones al ritmo deseado, transmisión de conocimientos sin importar la distancia, ya que las únicas herramientas necesarias son una computadora, parlantes, micrófonos y conexión a *Internet*.

Desde CEGESTI los invitamos a aprovechar estos recursos para beneficios de sus empresas y organizaciones, visite nuestra Aula Virtual:

<http://www.cegesti.org/virtualclassroom.html>

Éxito Empresarial

Es una publicación periódica de CEGESTI.

Si desea conocer más acerca de cómo mejorar la competitividad de su empresa, acceda a los artículos publicados anteriormente en nuestro sitio web: www.cegesti.org