

La capacitación a distancia

Por Taira Peña, Transportadora de Gas del Norte S.A.



Taira Peña

En el ámbito de la empresa nos referimos a la Capacitación a Distancia como el método que permite que un proceso de enseñanza y de aprendizaje se dé sin que el instructor y las personas que aprenden se encuentren en el mismo lugar físico y al mismo tiempo (desincronía física y temporal), aunque situaciones determinadas como el uso de la Web, el correo electrónico, los grupos de discusión (chat) pueden posibilitar la interactividad entre los participantes. En orden con esta tendencia, en TGN durante el año 2001 se implementó la modalidad de capacitación a distancia a través de la realización de una prueba piloto del Curso de Capacitación a Distancia en Detección de Fugas de Gas con personal de las plantas Miraflores y Lumbreras y luego la utilización del mismo como actividad de capacitación para el personal de la empresa.

INTERNET E INTRANET EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Como empresa, consideramos que formación, aprendizaje y comunicación son términos que poseen una estrecha relación, especialmente cuando nos planteamos la capacitación en el ámbito laboral de las personas a través de las herramientas tecnológicas, fundamentalmente en todo el

campo de oportunidades que presenta Internet e Intranet.

Internet enseña día a día a usar buscadores, a reconocer rutinas en el ingreso de contraseñas, a reconocer nuevos íconos, a comprender nuevas siglas, a refinar la precisión de los descriptores que se usan para buscar información, a organizar y compartir información en formas nuevas y eficaces, a explorar nuevas formas de acceder a información valiosa, entre tantas otras nuevas o renovadas habilidades.

Las Intranets son internets privadas que operan dentro de una organización y que utilizan los mismos estándares y el mismo software que se utiliza en Internet. Con las intranets puede desarrollarse WBT (Web Based Training), esto es, capacitación que se distribuye por medio de una intranet.

WBT no es CBT (Computer Based Training) o utilización del sistema multimedia, es capacitación almacenada en un server que se ofrece de acuerdo a la demanda, accesible a través de una net y que es controlada por el proveedor de la capacitación. Las Intranets presentan las siguientes ventajas:

- permiten actualizar y distribuir información en tiempos muy breves
- permiten reunir links útiles para distintos grupos de usuarios

INTERNET E INTRANET OFRECEN UN CAMPO DE OPORTUNIDADES PARA LA CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL DE LAS PERSONAS.

LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA ES UN MÉTODO QUE PERMITE QUE UN PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE SE DÉ SIN QUE EL INSTRUCTOR Y LAS PERSONAS QUE APRENDEN SE ENCUENTREN EN EL MISMO LUGAR FÍSICO Y AL MISMO TIEMPO. DURANTE EL AÑO 2001 LA EMPRESA TRANSPORTADORA DE GAS DEL NORTE IMPLEMENTÓ ESTA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE ON LINE A TRAVÉS DE LA REALIZACIÓN DE UNA PRUEBA PILOTO CON UN CURSO QUE EFECTUÓ CON PERSONAL DE DOS PLANTAS UBICADAS EN DISTINTAS PROVINCIAS.

- permiten elaborar versiones mejoradas de documentos que reúnen el aporte de distintos profesionales
- permiten establecer relaciones semánticas entre documentos
- permiten realizar búsquedas rápidas por medio de palabras clave o descriptores
- permiten construir y compartir organizadores gráficos sobre temas específicos (matrices, diagramas de flujo, tablas, gráficos de barras, gráficos sectoriales, entre otros)
- permiten incorporar los resultados obtenidos en la evaluación de los cursos en tiempos breves debido a que la actualización y el mejoramiento de los materiales educativos se puede realizar en forma rápida y eficiente.

TIPOS DE CURSOS QUE SE SUGIERE DICTAR VÍA INTRANET

- Cursos de inducción
- Cursos sobre temas muy específicos destinados a personal geográficamente disperso
- Cursos sobre temas que requieren de actualización periódica
- Cursos que requieren de lectura atenta de contenido por parte de los participantes
- Cursos que requieren que los participan-



Seguridad de TGN que se convirtió en el Experto en Contenidos y Tutor del curso (EC), una Orientadora Educativa del curso (D) del área de RR.HH. y el administrador de Intranet, que fue el Orientador Técnico del curso (ES).

El trabajo del Tutor del curso fue el de diseñar el cuerpo del conocimiento de acuerdo a las pautas brindadas por la Orientadora Educativa, analizándose este material para darle el formato didáctico que el mismo requería, adecuándolo desde lo lingüístico, lo educativo y lo tecnológico a las características de la prueba.

Se seleccionó para la implementación de la prueba al personal de la Planta Lumberras, provincia de Salta y Planta Miraflores, ubicada en Jujuy.

El criterio de selección se basó en la cantidad de personas que integrarían la muestra (37) y en las características de edad, formación del personal, especialización técnico-laboral y componentes sociales de estas comunidades: personal con edad promedio 40/45 años, con alta antigüedad promedio en la empresa, con un nivel de especialización desarrollado desde la propia gestión, acompañados por los referentes de planta, reconocidos por su idoneidad lograda desde la práctica.

En ambos grupos la relación con las diferentes tecnologías aplicadas, desde la privatización a la gestión y a la comunicación había sido vivida con dificultad y temor, siendo éste un componente esencial que se deseaba trabajar a lo largo de la prueba.

En ambas plantas, entre el 60 % y 70 % de las personas manifestaron la poca habitualidad en el uso y manejo del correo electrónico y la casi totalidad no era usuario frecuente de Intranet.

El cronograma de actividades se estableció con una duración de seis semanas, en las que se publicaron las 5 Unidades Temáticas en las que fue presentado el curso, sus correspondientes evaluaciones parciales de cada unidad temática y la evaluación final presencial.

El desarrollo de las Unidades permitió ampliar los conceptos inherentes a la Detección y Fuga de Gas y poder estudiar a este tema con profundidad.

La población de cursantes no era homogénea, por experiencia y formación, pero los resultados de las evaluaciones parciales superaron el mínimo de aprobación exigido (75 %) lo que demostró que, con diferente grado de dificultad, los conceptos fueron claramente aprendidos, superando altamente en cuanto a conocimientos adquiridos y análisis de experiencias propias los resultados que esta actividad presentaba en su modalidad presencial.

La metodología aplicada a la evaluación presencial (análisis y discusión de casos) permitió que los cursantes pudieran desarrollar habilidades relacionadas con presentaciones orales, los resultados de esta instancia superaron, por el nivel de discusión y fundamentación logrados, las expectativas del equipo educativo.

No se detectaron problemas en el uso de los materiales y de manera paulatina los cursantes se familiarizaron con la tecnología informática aplicada a un proceso de capacitación.

La dedicación promedio a este curso fue en total de 14/16 horas promedio, dentro y fuera del horario de trabajo. En base a la experiencia surgida de la prueba se estipuló que a futuro dentro del horario de trabajo se debía fijar una asignación de tiempo específica para este tema, debiendo ser la misma consignada en la planilla resumen de tiempo, debiendo cada cursante administrar su tiempo de acuerdo con sus posibilidades, dentro del margen de fechas asignado para cada oportunidad.

CONCLUSIONES GENERALES

La implementación de esta Prueba Piloto resultó altamente satisfactoria para las perspectivas de desarrollo de esta metodología en el marco de nuestra empresa.

Al finalizar la misma, se incorporó este curso para el personal de plantas ubicadas en Salta, Jujuy, Tucumán y Córdoba.

La población destinataria sumó 110 cursantes, siendo los aportes y resultados altamente satisfactorios.

El haber realizado la instancia de desarrollo de prueba piloto permitió hacer ajustes y canalizar demandas de manera efectiva.

Para el año 2002 se ha decidido incorporar esta metodología de enseñanza y aprendizaje on line a un grupo de temas de alto impacto y necesidad de capacitación a la dinámica de formación del personal de la compañía.

tes ensayen completar planillas

- Cursos que requieren que los participantes observen fotografías y/o diagramas con atención
- Cursos que suponen el conocimiento profundo de normativa vigente
- Cursos asociados con software de uso generalizado en una organización
- Cursos desarrollados por autores o consultores que viven en el exterior
- Cursos destinados a personal temporario
- Cursos destinados a personal geográficamente disperso

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA LLEVADA A CABO

A fines del año 2000 se planteó la necesidad de incorporar esta metodología de capacitación, considerando que la empresa ya había lanzado su Intranet y se planteaba la demanda de capacitar a un gran número de personas, ubicadas en diversas zonas de la Argentina y para temas de alto grado de necesidad de capacitación.

Se decidió armar una prueba piloto para implementar el curso de **Detección en Fugas de Gas**.

Este curso, en la modalidad presencial, se dictaba en cada Planta, con la presencia del instructor y de personal que debía trasladarse desde sus lugares habituales de trabajo o desde otras plantas y la duración era de 3-4 horas, en las cuales el tema era presentado de manera general.

Aprovechar las ventajas que ofrecía la tecnología, optimizar el tiempo de dedicación a la actividad de capacitación, considerando el tiempo que se utilizaba en traslados, incrementar la capacidad de análisis y conocimientos de los empleados y plasmar una efectiva reducción de los costos asociados a la capacitación eran los objetivos de esta experiencia.

Para el diseño de este curso se conformó un equipo integrado por el Coordinador de

Taira Peña es Licenciada en Ciencias de la Educación (UCA), Posgrado en RRHH (IDEA). Se desempeña en Transportadora de Gas del Norte S.A. como Coordinadora de Acciones con la Comunidad y como responsable del diseño e implementación de la Capacitación a Distancia en la compañía.

Anteriormente fue Jefa de Desarrollo y Capacitación de la misma empresa e inició su carrera en el área de Capacitación de Swift Armour S.A., Planta Rosario.