

## **Diseño de herramientas virtuales que permita acceder a capacitaciones de módulos de gestión**

Moreno de la Fuente Mariana\* Profesora de Educación tecnológica – Instituto de Formación Docente Dr. Carlos María Carena, Mina Clavero Córdoba-  
Analista de Sistemas – Instituto Universitario Aeronáutico – Córdoba

### **Área laboral y grupo de trabajo**

Teniendo en cuenta los vertiginosos cambios tecnológicos que se suscitan en los ámbitos laborales actualmente se hace necesario poder mantener la información actualizada y una fluida comunicación.

Es por eso que en una empresa de salud, perteneciente una Obra social, como la que se presenta para analizar en este trabajo es de suma importancia mantener, a los individuos involucrados, actualizados e informados.

Los grupos involucrados son los liquidadores que se encuentran dispersos en el territorio nacional, en cada una de las agencias que la empresa de salud posee, y que a lo largo de este año se vieron involucrados en un traspaso de sistema y formas de proceder ante afiliado, prestadores de servicios de salud y casa central. Durante este periodo de transición se a podido observar y relevar las inquietudes del personal que se encuentra encargada de realizar tareas liquidación de facturación, convenio con prestadores y autorización de practicas, como así también de formas de proceder ante determinadas situaciones.

Actualmente la información y capacitación que reciben los sectores de liquidación emerge de casa central y en algunos casos no tiene el alcance y la profundidad de conocimiento suficiente ya que el tiempo, la distancia y diversos factores externos hacen que se disperse y no quede constancia ni material que acredite dicho proceso.

Es por eso que el presente trabajo tiene como objetivo la creación de herramientas virtuales que permita acceder a capacitaciones de módulos de gestión.

### **Distancia, capacitación y costos**

Teniendo en cuenta la poca capacitación y el escaso material de consulta en formato papel con respecto a procedimientos e información sobre la temática de liquidación de facturas es que detecta la necesidad de diseñar diferentes herramientas TICs de material de consulta digital (videos, audio, manuales en PDF, foros de consultas, mapas conceptuales, etc.), de acceso permanente, disponible, didáctico, actualizado y homogéneo. Dicho material que se pretende desarrollar esta destinado a los liquidadores de facturación de la Obra Social. La creación de estas herramientas virtuales las

cuales posibilitarán que los involucrados no se desplacen físicamente y que la tecnología achique las distancias, a su vez se abarataría en costos y tiempo.

Si se tiene en cuenta los factores como la distancia, costos económicos y material accesible para todos podemos usar el concepto que plantea Cristobal Cobo Romaní Y Hugo Pardo Kuklinski “En el contexto de la sociedad del conocimiento, las tecnologías de uso educativo –ya sean empleadas para la enseñanza presencial o a distancia1– se han convertido en un soporte fundamental para la instrucción, beneficiando a un universo cada vez más amplio de personas. Esta asociación entre tecnología y educación no sólo genera mejoras de carácter cuantitativo –es decir, la posibilidad de enseñar a más estudiantes –, sino que principalmente de orden cualitativo: los educandos encuentran en Internet nuevos recursos y posibilidades de enriquecer su proceso de aprendizaje.”

### **Panorama Institucional**

Como resultado de la observación realizada en el área denominada Coordinación del Interior situada en la casa central ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual es la encargada de organizar y establecer pautas de trabajo en distintas sucursales que se encuentran en el país. Desde las sucursales se hacen diversas tareas, las que atañen a estas áreas son:

Pautar convenios y establecer valores de prácticas sanitarias

Se realiza facturación y liquidación

Confeccionan listados de padrones de afiliados se realizan estadísticas que muestran el movimiento fluctuante de afiliaciones, bajas de afiliaciones.

Se autorizan prácticas vía online

Se actualizan de convenios e ingreso de los mismos al sistema.

Los encargados de desarrollar las tareas en las sucursales son los denominados liquidadores, ellos principalmente utilizan un entorno del sistema denominado facturación y liquidación, padrones de afiliados y estadísticas, autorizaciones de prácticas vía online y es a través de ellos que se detecta falencias y constantes llamados telefónicos por parte de los liquidadores, a lo largo del día laboral se pueden producir entre 5 y 7 llamados por día, consultando procedimientos a desarrollar ya que no existe un material de base organizado, que les permita remitirse y poder salvar dicha consulta. Teniendo en cuenta esta problemática, es que surge la necesidad de plantear a través de las TICs herramientas que permitan organizar, centralizar información de forma accesible y actualizada.

Esta situación tiene su génesis a partir del 01 de Mayo del 2011 hasta la actualidad, surge a partir de una desvinculación de la empresa gerenciadora y la casa central; cabe destacar que esta empresa gerenciadora tenía una

estructura propia, es decir que, tenía un sistema online para autorizar practicas desde distintos prestadores de salud, módulos sistematizados de gestión y liquidación de facturación y su propio soporte de capacitación y personal propio. Al producirse este corte abrupto el personal fue absorbido por casa central y continuó desarrollando sus tareas pero en un sistema distinto y con formas de proceder que debieron aprender e implementar en la marcha sin previa capacitación.

Esta situación devino que todo el personal absorbido por la empresa se vio en un ambiente de tensión laboral tanto por continuidad de trabajo, como así también de no encontrar respuestas para ejercicio normal de su tarea, ya que desde el área Coordinación del Interior se vio desbordada y sin contar con herramientas para resolver situaciones que aquejaban en ese momento.

La adaptación que debió realizar el personal puede relacionarse con una de las ideas mas importantes en las que se sustenta la teoría de Piaget que es la asimilación y la acomodación, esta idea tiene una fuerte influencia darwinista, nuclear el concepto de la inteligencia como un proceso de naturaleza biológica. Tomando a la [asimilación](#) como el modo en que un [organismo](#) se enfrenta a un estímulo del [entorno](#) en términos de organización actual, [mientras](#) que la acomodación implica una modificación de la organización [actual](#) en respuesta a las demandas del medio. [Mediante](#)

la [asimilación](#) y la acomodación vamos reestructurando cognitivamente [nuestro aprendizaje](#) a lo largo del [desarrollo](#) de cada proceso. Estos usuarios debieron adecuarse a los nuevos parámetros laborales y a lo que atañe a la capacitación mutaron y se adaptaron a otro ritmo de asimilación, otras metodologías, etc.

El planteo de la creación de herramientas tecnológicas deja abierta la posibilidad de generar una plataforma educativa laboral que permita en un futuro hacer frente a determinados cambios bruscos y lograr “la planificación de escenarios que permite a los líderes redefinir contextos y procesos clave para la toma de decisiones en sus organizaciones mediante un aprendizaje organizativo adaptable. Esta planificación de escenarios permite a los sujetos ver cómo los acontecimientos y las fuerzas que inciden en una organización encajan en ciertas pautas y cómo esto podría servir para resolver determinados problemas. Van der Heijden (2002) advierte que esta técnica no sirve para determinar el futuro, pero explica su naturaleza, permitiendo a las organizaciones reaccionar de manera adecuada.”

Dichas herramientas que se pretende diseñar para contribuir a la capacitación del sector se basan en el concepto de “conocimiento socialmente distribuido”, potenciado por el uso de aplicaciones que favorecen el acceso, el intercambio de información y la generación

colectiva de contenidos. Es decir, un conocimiento intercambiable, acumulativo, colaborativo, que puede ser compartido, transferido (...)"

## **Objetivos del proyecto**

Diseñar de herramientas virtuales para capacitación de módulos de un sistema de gestión.

## **Objetivos específicos**

Investigar herramientas utilizadas para la capacitación virtual y analizar las herramientas virtuales desarrolladas en ámbitos laborales.

Investigar sobre las distintas herramientas de capacitación virtual que se utilizan actualmente en la institución.

Identificar los distintos manuales de capacitación existentes

Capturar requerimientos de necesidades de capacitación para diseñar diferentes herramientas virtuales Diseñar las herramientas virtuales para desarrollar la capacitación.

Crear las herramientas de medición de la prueba piloto.

Desarrollar una prueba piloto.

Analizar los resultados de la prueba piloto

Evaluar los resultados para posibles modificaciones

## **La metodología a presentar**

**Etapa 1:** Se llevará a cabo un relevamiento de información y material sobre la utilización de herramientas tecnológicas virtuales. Analizar los contenidos y sus características.

**Etapa 2:** Se elaborarán un cuestionario preguntas abiertas, teniendo en cuenta la información relevada.

**Etapa 3:** Se realizaran entrevistas a capacitadores que se encuentren desarrollando su tarea de capacitación en el mercado laboral utilizando herramientas virtuales.

**Etapa 4:** Se analizará la información obtenida en las entrevistas y se organizara la información obtenida en un informe para generar un marco de trabajo.

**Etapa 5:** Se diseñara un cuestionario de preguntas cerradas para obtener datos concretos.

**Etapa 6:** Se realizarán encuestas a los liquidadores para identificar requerimientos y falencias de capacitación y se utilizará el cuestionario diseñado en la etapa 5.

**Etapa 7:** Con los datos obtenidos en la etapa 6 se tabularán datos encuestados.

**Etapa 8:** Se desarrollará un proceso de análisis con los datos obtenidos en la encuesta de los liquidadores para detectar necesidades.

**Etapa 7:** A partir de los datos obtenidos se crearan tutoriales a través de herramientas tecnológicas (videos, mapas conceptuales virtuales, audio explicativo, etc.).

**Etapa 8:** Se seleccionan un grupo de liquidadores que formaran parte de una población para prueba piloto.

**Etapa 9:** Se implementará una prueba piloto en la población de liquidadores para que utilicen las herramientas creadas.

**Etapa 10:** Una vez Realizada la prueba piloto se diseñará un formulario de encuestas para obtener datos de la prueba piloto para identificar fortalezas y debilidades.

**Etapa 11:** Una vez realizada la encuesta se organizaran los datos obtenidos de la encuesta.

**Etapa 12:** Se presentaran los datos obtenidos.

**Etapa 13:** Se evaluará el impacto de las herramientas virtuales para posible toma de decisiones con respecto a su implementación o posibles mejoras.

## **Conclusión**

La sociedad se encuentra en constante cambio, los avances no solo tecnológicos sino también científicos y culturales obligan a una constante readaptación al medio. Dicha adaptación conlleva un sinfín de factores emocionales que provocan en la persona una sobre-exigencia. En el campo educativo – empresarial esa sobre-exigencia va acompañada a la necesidad laboral. El ritmo del trabajo, los constantes adelantos y cambios de procedimientos o normativas generan en los individuos frustraciones que no le permiten disfrutar saludablemente de la jornada laboral y las

capacitaciones se convierten en una exigencia por parte del empleador y no se las toma como un nuevo aprendizaje colmado de experiencias tanto para el capacitador como para los que en ese momento se encuentran del lado de educandos.

Los métodos de enseñanza que se pueden ir adquiriendo con las experiencias son incontables ya que no todos los educandos no son iguales y perciben o asimilan la información de distintas maneras. El aprendizaje es reciproco tanto para el que en ese momento se encuentra como educador como para el que se considera educando. Tener la capacidad de adaptarse a esa circunstancia considerando que el otro no es un vaso vacío lleva a que las personas podamos interpretar los haz de luz y dejar de lado el pensamiento único, para transformar el trabajo en un aprendizaje colaborativo.

## **Bibliografía**

- Drucker P. (1995) La administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad. Editorial Norma. Colombia.
- Cobo Romaní C. (2011) Aprendizaje invisible hacia una nueva ecología de la educación. Edicions de la Universitat de Barcelona. España.

Cobo Romaní C. y Pardo Kuklinski H. (2007)  
Planeta Web2. Flacso México. Barcelona /  
México DF.

Piscitelli A. (2005) Internet: la imprenta del  
siglo XX. Gedisa. Barcelona.

Freire P. (200) Pedagogía del oprimido. Siglo  
XXI. San Pablo.