

Capítulo 5

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

5.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se define la problemática que dio lugar a este trabajo de investigación.

Según lo señalado en el Estado del Arte, toda organización se encuentra ante el dilema de saber cuál es el camino a recorrer para lograr un desarrollo sostenido y sustentable, en una sociedad globalizada que avanza con cambios muy rápidos en todos los ámbitos.

Para poder enfrentar estos dilemas es necesaria la formación/capacitación de recursos humanos en forma permanente, con calidad y a bajos costos. Dicha necesidad alcanza perfiles de urgente e imperiosa en muchas de las organizaciones.

Finalmente, se debe señalar que la calidad en la formación de recursos humanos es central para todas las organizaciones, en particular las que operan en el área de servicios, esto se debe a que capacitar es preparar y/o poder anticipar el cambio, ya que en la actualidad y para el futuro lo único que va a permanecer invariable es el vertiginoso cambio.

5.2. LA CAPACITACIÓN Y EL PERFECCIONAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

Actualmente y debido a la necesidad de actualización y perfeccionamiento constante a lo largo del período productivo del personal, las organizaciones de todo tipo deben formar/capacitar en forma continua a sus miembros. El régimen, la planificación y la realización de dichos cursos generan una serie de conflictos que a veces son imposibles de resolver.

Es por ello, que en este trabajo se presenta la potencialidad del uso de los recursos informáticos que generalmente están subutilizados o infrautilizados dentro de la organización. De este modo, el personal involucrado en la capacitación no tendrá que movilizarse lejos de su lugar de trabajo, lo que implica un ahorro de recursos a la organización. La capacitación no necesariamente se realizará en el

horario de trabajo y el ritmo de la misma dependerá de cada grupo de capacitados.

El problema central a resolver en este trabajo es el desarrollo y puesta a prueba de una aplicación cooperativa–colaborativa sobre un sistema distribuido perteneciente a una organización.

Esto permitirá realizar la capacitación mediante el uso de una intranet/extranet a organizaciones dispersas geográficamente.

Para atender a esta problemática se ha tenido en cuenta el desarrollo alcanzado por la informática, y en especial el manejo de distintos recursos como hipertextos, correo electrónico, sonido y vídeo–conferencias, y toda la suite de recursos que provee Internet.

En este contexto, se toman las pautas del trabajo colaborativo cooperativo (Huberman, 1992, CSCL´99; CSCL´97 y CSCL´95), que permitirá construir un modelo de formación/capacitación a distancia, siendo el eje de este trabajo la integración de algunos de los aspectos del aula virtual (Gisbert Cervera, 1997).

El interés de este estudio se centra en:

1. Las necesidades y aspiraciones de las organizaciones por una actualización y capacitación de sus miembros.
2. Las motivaciones que subyacen en la utilización de las tecnologías más avanzadas (Fainholc, 1998).
3. La aplicación de algunas de las teorías acerca de los aprendizajes actuales para diseñar los ambientes de trabajos, en especial cooperativos y colaborativos orientados a la resolución de problemas compartidos (Bruner, 1988, Ausubel y Novak, 1997; Perkins, 1995; Gardner, 1995; Piaget, 1970; Vigotzkii, 1978; Johnson y Johnson; 1979, entre otros).
4. El interés económico social, ya que el modelo podrá ser aplicado para cualquier tipo de cursos de educación a distancia y en particular para aquellos que se puedan llevar a cabo mediante el aprendizaje basado en problemas.

Como se ha visto, hoy en día las organizaciones deben transformarse en *“Organizaciones orientadas al aprendizaje”* (Swieringa 1994), y es en este contexto donde surge la necesidad de buscar una solución más natural a esta problemática, ya que se deben prever algunos interrogantes como:

¿Cómo hacer más motivante la formación/capacitación?

La otra cuestión que se deriva es:

¿Cómo hacer para integrar a todo el personal involucrado sin tener inhibiciones debidas a las relaciones jerárquicas?

Las nuevas tecnologías han obligado, a su vez a los educadores a adoptar métodos tomados del sector privado. Ahora, en educación se busca lo que se denomina "performance" y rentabilidad. Ambos criterios eran considerados como profanos en el mundo de la educación años atrás. (Rivera Quijano, 1999).

También se deben establecer la necesidad de instaurar las bases de un sistema que asegure la calidad del producto diseñado. En la enseñanza están involucrados más elementos que en el simple hecho de enseñar y todo esto se puede aplicar a la capacitación mediatizada. (Meyen, Lian y Tangen, 1998).

5.3. LOS PROBLEMAS QUE REVELAN LAS ENCUESTAS

Se ha consultado a los directivos de una serie de organizaciones (bancos, empresas de servicios, comerciales, de producción, petroleras, etc) en cuanto a los cursos de capacitación de su personal.

Para ello se ha diseñado una encuesta, y se la ha distribuido a directivos de algunas organizaciones mediante correo postal y electrónico. La preguntas de la encuesta eran de tipo cerradas, con algunas abiertas, para que el encuestado pudiera precisar bien su problema. (Se puede ver en instrumento en el Apéndice II).

Los inconvenientes más frecuentes con que se enfrentaban las organizaciones (algunos de los que se evidenciaron en el ítem de observaciones) tenían las siguientes características:

- *Existe una falta de motivación en el empleado durante la capacitación y termina por abandonarla.*
- *Cuando el personal capacitado pierde el contacto con quienes lo capacitaron y con sus compañeros de capacitación, poco a poco se desmotiva respecto del uso y aplicación las herramientas adquiridas y por lo tanto gran parte del esfuerzo empeñado se pierde.*

- *Existe muy poco uso de recursos didácticos en el desarrollo de los cursos, en general se usa retroproyector o cañón.*
- *Las capacitaciones siempre son demasiado técnicas y con gran falta la aplicación, ejemplos y análisis de casos concretos*
- *A veces hay que movilizar al personal hacia alguna de las sucursales con los consecuentes inconvenientes que ello produce.*
- *No siempre los horarios son los más convenientes.*

Luego fueron consultados algunos de los profesionales que trabajaban en las organizaciones citadas anteriormente mediante entrevistas no estructuradas. Se pueden reproducir a continuación algunos de sus cuestionamientos a la hora de hablar las capacitaciones:

- *"Sería interesante que pudiésemos resolver los problemas en grupo durante la capacitación, ya que siempre se nos evalúa de forma tradicional e individual". (profesional 1)*
- *"Esto sería interesante, ya que frente a un problema debemos trabajar en grupo para resolverlo". (profesional 2)*
- *"La idea de equipo es necesaria frente a los problemas con que uno se puede enfrentar a diario". (profesional 3)*
- *"Cuando se dicta un curso en un lugar geográficamente distante, muchas veces no se nos deja concurrir aduciendo el tema de costos". (profesional 4).*
- *"Cuando se da un curso dentro del área de nuestra oficina, a veces se nos retira durante una clase para ir a resolver un problema en nuestro sector" (profesional 5).*

5.4. CONCLUSIONES

Si bien algunas organizaciones poseen planes de capacitación muy efectivos, el problema aún persiste ya que en muchas de ellas se percibe la falta de trabajo en grupos como elemento catalizador de la puesta en práctica de los aprendizajes.

Por las necesidades anteriormente planteadas se pensó en utilizar los recursos distribuidos y buscar del mejor modo de optimizarlos siguiendo algunas de las

estrategias de trabajo en grupos, tales como las metodologías de trabajo cooperativo o colaborativo para la resolución de problemas compartidos (RPC).