

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

**EL ROL DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y/O UNIVERSIDADES
CORPORATIVAS**

**ESTUDIO DE CASO:
SEMINARIO PARA EL MASC DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

HENRY ERNESTO PÉREZ BALLÉN

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
CHÍA, CUNDINAMARCA**

2015

**EL ROL DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y/O UNIVERSIDADES
CORPORATIVAS**

**ESTUDIO DE CASO:
SEMINARIO PARA EL MASC DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

HENRY ERNESTO PÉREZ BALLÉN

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Informática Educativa

Asesora

Dra. Luisa Fernanda Acuña.

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN INFORMÁTICA EDUCATIVA
CHÍA, CUNDINAMARCA**

2015

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del presidente del jurado

Bogotá, septiembre de 2015

EL ROL DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN LOS DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y/O UNIVERSIDADES CORPORATIVAS

ESTUDIO DE CASO:

SEMINARIO PARA EL MASC DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

1.	Resumen.....	9
2.	Introducción	10
3.	Justificación	12
4.	Planteamiento del problema.....	16
4.1	Pregunta de investigación.....	17
4.2	Objetivos	17
4.2.1	Objetivo general de la investigación	17
4.2.2	Objetivos específicos de la investigación.....	18
5.	Estado del arte.....	19
5.1	Las TIC en las universidades corporativas colombianas	19
5.2	Orígenes de la universidad corporativa.....	23
5.2.1	Europa: universidades corporativas y la acreditación profesional	24
5.2.2	Japón: vínculo industria-universidad.....	29
5.2.3	China: empresas universitarias	30
5.2.4	Tailandia, consorcios para el conocimiento	31
5.2.5	Latinoamérica sigue las políticas de las multinacionales	32
5.2.6	Colombia: inicia con las UC.....	33
5.3	El futuro de las universidades corporativas.....	34
6.	Marco teórico.....	37
6.1	Capacitación empresarial	37
6.1.1	El proceso de formación empresarial	38
6.1.2	Habilidades y competencias en procesos de formación empresarial.....	40
6.2	Las TIC en los departamentos de capacitación y/o universidades corporativas (UC)...	43

6.2.1	Funciones de los departamentos de capacitación empresarial y/o universidad corporativa	45
6.2.2	Tipologías de las UC	46
6.2.3	Prototipos de universidades corporativas	47
6.2.4	Estructura de las universidades corporativas	48
6.3	Andragogía	49
6.3.1	Políticas colombianas sobre la andragogía	53
6.3.1.1	Objetivos y principios de la andragogía	55
6.3.1.2	Cómo aprende el adulto	56
6.3.2	La andragogía en las capacitaciones empresariales	59
7.	Implementación	61
7.1	Objetivo del Ambiente de Aprendizaje	61
7.1.1	Objetivos secundarios del ambiente de aprendizaje	61
7.2	Enfoques agógicos en los que se soporta el ambiente de aprendizaje	62
7.2.1	Aprendizaje significativo	62
7.2.2	Aprendizaje autónomo	64
7.3	Función de las TIC en el ambiente de aprendizaje	65
7.3.1	Logros en el (A.A.) ambiente de aprendizaje	66
7.4	Montaje del curso virtual	66
7.4.1	Estrategias didácticas	67
7.4.2	Actividades realizadas	68
7.4.3	Actividades cognitivas y meta cognitivas del ambiente presencial	68
7.4.4	Actividades cognitivas de aprendizaje significativo y colaborativo del ambiente virtual de aprendizaje	69
7.5	Tipos de ejercicios que serán recomendamos	70
7.6	Estructura del curso virtual	71
8.	Aspectos metodológicos	82
8.1	Ruta metodológica del proyecto de investigación	82
8.1.1	Estudio de caso	83
8.1.2	Población	85

8.1.3	Papel del investigador.....	86
8.1.4	Descripción de instrumentos	86
8.1.4.1	La encuesta.....	86
8.1.4.2	La entrevista.....	87
8.1.4.3	Diario de campo.....	87
9.	Descripción e interpretación de resultados	88
9.1	Análisis cualitativo para descubrir los aportes de las Tic en los procesos de capacitación empresarial - encuestas	89
9.1.1	Categorías principales.....	89
9.1.1.1	Manejos y usos del tiempo.....	89
9.1.1.2	Interacción y roles de los participantes	90
9.1.1.3	Procesos y aspectos metodológicos	90
9.2	Subcategorías emergentes	91
9.2.1	Aportes.....	91
9.2.2	Aspecto económico.....	91
9.2.3	Dificultades.....	92
9.3	Análisis cualitativo para descubrir los aportes de las tic en los procesos de capacitación empresarial- entrevistas	92
9.3.1	Categorías principales.....	93
9.3.1.1	Manejos y usos del tiempo.....	93
9.3.1.2	Interacción y roles de los participantes	96
9.3.1.3	Procesos y aspectos metodológicos	97
9.3.2	Subcategorías.....	99
9.3.2.1	Rol de las TIC	100
9.3.2.2	Uso de las TIC	101
9.3.2.3	Competencia de las TIC.....	104
9.3.3	Subcategorías emergentes.....	106
9.3.3.1	Concepto de las TIC.....	106
9.3.3.2	Dificultades de las TIC	107
9.3.3.3	Aspecto económico.....	110

9.3.3.4	Evaluación de resultados.....	111
9.3.3.5	Propósitos al futuro.....	112
10.	Conclusiones.....	114
	Categoría interacción y roles de los participantes.....	116
	Categoría procesos y aspectos metodológicos.....	117
11.	Aprendizajes y recomendaciones.....	120
12.	Referencias bibliográficas.....	121
13.	Anexos.....	130

Lista de imágenes

Imagen 1.	La evolución de la educación superior en el escenario de las políticas del mercado ..	25
Imagen 2.	Certificación de las UC.....	27
Imagen 3.	El proceso de formación empresarial.....	39
Imagen 4.	La información en la sociedad de la información y el conocimiento.	41
Imagen 5.	Habilidades según la OCDE.	41
Imagen 6.	La función de la comunicación en entornos sociales en red.....	42
Imagen 7.	Las competencias según la OCDE.....	42
Imagen 8.	La andragogía como resultante de la interrelación de la política referida a la educación permanente y a la educación para los adultos.....	53
Imagen 9.	Modelo del aprendizaje experiencial de David A. Kolb.....	58
Imagen 10.	Presentación de curso virtual de comunicación oral.....	71
Imagen 11.	Syllabus del curso virtual de oralidad.....	72
Imagen 12.	Desglose de las unidades del curso de oralidad.....	72
Imagen 13.	Unidad uno. Lección uno. El poder de la palabra. Curso de oralidad	73
Imagen 14.	Taller unidad uno. El poder de la palabra del curso virtual de oratoria.....	74
Imagen 15.	Sala de chat del curso virtual de oratoria.....	74
Imagen 16.	El miedo a hablar en público. Unidad uno – lección dos del curso virtual de oratoria.....	75

Imagen 17. Taller de la unidad sobre el miedo a hablar en público del curso virtual de oratoria	76
Imagen 18. Unidad uno – lección tres. Manejo del cuerpo.- del curso virtual de oratoria.....	77
Imagen 19. Taller de ejercicios para manejar el cuerpo del curso de virtual de oratoria.	77
Imagen 20. Unidad dos – lección uno. El manejo de la voz. Curso virtual de oratoria.....	78
Imagen 21. Ejerceos para manejar la voz. Curso virtual de oratoria.	78
Imagen 22. Segunda unidad – lección dos. Manejo del tono. Curso virtual de oralidad.....	79
Imágenes 23 a 26. Pantallazos del encuentro virtual por medio de Hangouts.....	80
Imágenes de la 31 a la 34. Pantallazos de la Plataforma e - learning del curso de oratoria.	81
Imágenes de la 35 - 36. Pantallazos de correos de los alumnos del curso de oratoria.....	81

Lista de tablas

Tabla 1. Situación de las TIC en las UC de Latinoamérica	19
Tabla 2. Características y tipologías de UC.....	47
Tabla 3. Etapas de la adultez según Erickson y Levinson Clasificación por edades.....	57
Tabla 4. Fuentes de información e instrumentos de recolección de datos.....	85
Tabla 5. Categorías – subcategorías – subcategorías emergentes. Atlas ti.....	93

Diagramas

Diagrama 1. Aprendizaje significativo.	63
---------------------------------------------	----

El rol de las TIC en los procesos de formación en los departamentos de capacitación empresarial y/o universidades corporativas.

Estudio de caso:

Seminario para el MASC de la Cámara de Comercio de Bogotá

1. Resumen

Hoy en día, el uso de las TIC forma parte de los modelos de educación presencial y genera otros de naturaleza distinta, llamados virtuales, en donde está inserto su rol como un complemento más en la labor educativa que impacta el proceso de enseñanza-aprendizaje y se plantea como un paradigma de las didácticas tecnológicas.

Ante la situación planteada, esta investigación, con un diseño metodológico cualitativo y de estudio de caso, buscó identificar el aporte de las TIC en el proceso de capacitación del seminario para docentes y funcionarios adscritos al programa de formación del MASC impartido por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Este proyecto se estructuró desde la perspectiva teórica en tres niveles: la capacitación empresarial y su evolución hacia la universidad corporativa, las TIC en los procesos de formación organizacional y la andragogía con el aprendizaje significativo; estos tres aspectos permitieron delinear la ruta del estudio de caso y su correspondiente análisis de resultados.

Palabras clave: Capacitación empresarial, Universidad Corporativa Colombiana, rol de TIC, educación y formación empresarial, andragogía, competencias y habilidades, comunicación, enseñanza, aprendizaje significativo.

2. Introducción

La invención de la web y todos los adelantos tecnológicos que ello suscitó fue incorporada en los procesos de formación, especialmente por estar dentro de la moda informática; en la capacitación empresarial se han experimentado: OVAS (Objetos virtuales de aprendizaje), *e-learning*, *blended*, MOOCS (*massive open online course*), etc., y el gran debate se da en la efectividad de estas herramientas o modalidades de educación mediados por TIC.

La capacitación empresarial y el concepto de universidades corporativas, aunque parezca un término novedoso, se vienen gestando en el mundo desde 1917, (Rurkkhum, 2012). En Colombia, ha tomado fuerza esta tendencia por los modelos de formación de multinacionales, y es por ende que empresas nacionales tales como Porvenir, Ecopetrol, Colpatria, entre otras, poseen su propia universidad corporativa. Lo anterior obedece al rompimiento que ha existido entre la academia y la empresa, éstas últimas aducen la baja calidad cognitiva con que egresan los profesionales de las instituciones universitarias y por ello se ven en la necesidad de formar a sus trabajadores en labores específicas de su misión organizacional incorporando las TIC en este proceso.

Por lo anterior, fue pertinente cuestionarse cuál es el aporte de las TIC en los procesos de capacitación empresarial y/o universidades corporativas, y para ello se estructuró el documento en los siguientes apartados: En el primero, la intencionalidad y el porqué de la investigación; en el segundo, los objetivos y el alcance de esta; en el tercero, un recuento histórico de la capacitación empresarial, su evolución hacia las universidades corporativas (UC) en el mundo, los tipos, estructuras, modelos y el rol de las TIC en ellas. Finalmente, hay una cuarta etapa que comprende la educación de adultos denominada andragogía y el aprendizaje significativo como base fundamental de esta disciplina.

Una vez estudiado lo anterior se describe la implementación de un AVA (ambiente virtual de aprendizaje) de un curso para capacitar a los formadores del MASC de la Cámara de Comercio de Bogotá. Socializado lo mencionado, se describe la ruta metodológica de este proyecto de investigación, la cual es cualitativa en su estudio de caso y donde se estructuraron tres categorías de estudio: manejo y uso del tiempo, interacción y roles de los participantes, y procesos y aspectos metodológicos en la capacitación; lo anterior conllevó a una selección de

técnicas de investigación apropiadas para la recolección de datos que facultaron la descripción, triangulación e interpretación de resultados analizados con el programa Atlas Ti, que arrojó información relevante para describir las conclusiones, aprendizajes y propuestas resultantes de esta investigación.

3. Justificación

Los estudios coinciden en que la raíz de la universidad corporativa se encuentra en los EE.UU. como resultado del movimiento de una economía industrial que principalmente requiere trabajadores basados en habilidades acorde a una economía de la información que hace hincapié en la importancia del conocimiento. Aproximadamente el 80 % de las compañías Fortune 500 o bien tienen su propia universidad corporativa o planean establecer una (Nixon y Helms, 2002).

El objetivo principal del aprendizaje organizacional es crear culturas de aprendizaje continuo entre los empleados. En otras palabras, el fin último de aprendizaje de la organización es crear una organización de aprendizaje.

Las fases de desarrollo de la universidad corporativa es presentado por Walton (1999), citado en Macpherson (2005), y sugirió que las universidades corporativas se pueden distinguir en tres fases de acuerdo con su desarrollo: primera, segunda, y tercera generación. El mejor ejemplo de la primera generación de la universidad corporativa es la Universidad Disney, debido a su enfoque centrado en las actividades presenciales; la segunda generación de la empresa universidad, está representada por la Universidad Motorola que ofrece una amplia gama de actividades, así como cooperación con otras empresas, instituciones educativas y la comunidad en general. Por último, la tercera generación es una universidad corporativa que pretende utilizar las nuevas tecnologías (TIC) para un aprendizaje eficaz. Se caracteriza por el proceso de aprendizaje en el lugar. En otras palabras, se tiende a ser una universidad corporativa virtual y la característica más importante es el enfoque en el desarrollo, la creatividad y la innovación que impulsa la estrategia organizacional.

Teóricamente, un proyecto de capacitación empresarial con inclusión de TIC se puede sostener si está basado y orientado en las necesidades de gestión, de formación y de estrategia de recursos humanos (Zangara, 2009). Las TIC proporcionarán las nuevas herramientas capaces de dotar a las organizaciones de los mecanismos necesarios para gestionar el aprendizaje, ello sin olvidar que el aprendizaje reside en las personas que componen la organización, resultando el factor humano un determinante del éxito de las estrategias de aprendizaje y gestión del conocimiento. (Arias y Matias, sf). Si el factor humano es el factor determinante, entonces ¿las

herramientas de las nuevas tecnologías de información y comunicación se convierten en simples accesorios o apoyos del proceso?

Los primeros experimentos de capacitación corporativa en Colombia mostraban la necesidad de tener mucha tecnología, soporte informático y la presencia humana en el seguimiento de logros; además de lo anterior, en las instituciones bancarias los problemas de seguridad de datos impedían la correcta ejecución los *Learning management system* LMS, o sistema para la administración del aprendizaje.

En Conavi, la protección de datos, dificultó la incorporación de TIC, y presentó un alto porcentaje de deserción de los cursos de capacitación debido a la debilidad en el proceso logístico interno y externo, la falta de estrategia de comunicación para la sensibilización del aprendizaje continuo, como también la creación y desarrollo de contenidos acordes al uso de las TIC y la gran inversión económica que afrontó la empresa (Ramírez, 2008).

Después de lo anterior expuesto fue pertinente realizar una investigación que proporcionara información sobre: cuál es el aporte de las TIC en los procesos de formación empresarial y/o universidades corporativas, a partir del diseño e implementación de un seminario de expresión oral para profesores y funcionarios adscritos al MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La Cámara de Comercio de Bogotá, nace en 1878 como una entidad representante de los intereses de los empresarios y un organismo asesor y consultor del gobierno colombiano. Dentro de la estructura de esta entidad está el centro de Arbitraje y Conciliación que fue creado en 1983 como respuesta a la solución de conflictos y a las necesidades de los empresarios y de los habitantes de Bogotá y la región. Desde entonces, ha sido promotor en Colombia y América Latina de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), bajo un sistema de gestión de calidad, certificado por el Icontec. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2013)

Dentro de sus planes estratégicos está el de educación y uno de sus programas es la formación de conciliadores en derecho, el cual contiene el módulo en desarrollo de habilidades de comunicación con el fin de capacitar a los abogados para que optimicen sus habilidades

comunicativas haciendo énfasis en lo oral, respondiendo a la reglamentación gubernamental que busca descongestionar los juzgados, recurriendo a la conciliación previa.

*La Ley 1285, contempla medidas como la creación del Plan Nacional de Descongestión para la justicia al día, la adopción de la **oralidad** en la mayoría de los procesos, el cobro de un arancel para financiar los proyectos de descongestión judicial y la instauración de los juzgados de pequeñas causas y competencia múltiple. (Observatorio legislativo, 2009).*

Siendo la razón de ser, del centro de arbitraje y conciliación, la mediación y solución de conflictos, el perfil de los profesionales que ejercen esta labor son abogados con experiencia o estudios en conciliación en derecho, soportado en una estructura administrativa de diversas profesiones que, para el desarrollo de las capacitaciones, ya han incorporado los procesos de capacitación virtual en los cursos pero que aún falta una apropiación total en el uso de los recursos, tal como lo afirmó uno de sus directivos:

Creo que el próximo paso que tenemos que dar es hacer una combinación de herramientas tecnológicas pedagógicas, con herramientas presenciales; pero que también pueden ser usadas. Entonces yo sí creo que ahí nos toca dar un brinco y todavía nos hace falta construir mucho en esa parte de la cultura. (E. Puyo, entrevista personal, agosto 12 del 2014)

En las organizaciones empresariales, la capacitación ha sido un proceso importante para el desarrollo de habilidades y competencias del talento humano, para con ello lograr la misión empresarial y competitividad en el mercado. La formación y la capacitación han estado inmersas en el proceso de gestión empresarial durante décadas y solo respondían a necesidades específicas de formación que un determinado departamento solicitaba; pero esta capacitación, aunque podría resolver la necesidad del departamento solicitante, se quedaba como un hecho aislado o información que poco podría aportar al desarrollo o aplicabilidad en el cargo de los empleados.

Este tema de la información inútil nos ha afectado tanto que en algunas empresas se ha llegado al ridículo de considerar que el propósito de la capacitación es hacer que el empleado sienta que es tomado en cuenta y, además,

que pase un lindo día en un lugar agradable donde se come muy bien. Tener esto como objetivo de la capacitación es algo “torcido”, por no decir algo peor y deja a los grupos despojados de la oportunidad de que su gente use ese tiempo para hacerse más hábil en su desempeño y mejorar las cosas en la vida real.

(Manrique, 2013, p. 4)

Ante esto, las UC, que son “organizaciones creadas por empresas como extensiones educativas, destinadas a la educación continua de sus trabajadores, deben hacer uso intensivo de las tecnologías digitales de información y comunicación”. (Meister, 1998). Esto hizo que proliferaran cursos, seminarios, diplomados y talleres presenciales y virtuales, que las organizaciones incorporaban o adquirirían, para responder a una necesidad específica de formación, pero no como parte del programa de capacitación.

4. Planteamiento del problema

En los últimos años la incorporación de las TIC en la educación, ha representado un factor de innovación en esta ciencia y se ha convertido en una herramienta fundamental para los docentes en pro de optimizar y ofrecer nuevas y mejores formas de enseñar, aprender y de construir y/o estructurar conocimiento. Las TIC generan una ruptura en cuanto a tiempo y espacio en los diversos escenarios educativos tradicionales; Fandos (2006) relaciona tres tipos de interacción comunicativa que también determinan los tipos de modalidad educativa: la primera es un proceso de comunicación bidireccional que se refiere a la interacción cara a cara, donde se comparte un espacio y un tiempo; la segunda es una interacción mediática que implica la incursión de las tecnologías donde no se comparte tiempo – espacio y la tercera es la interacción casi mediática que se da a través de los medios masivos de comunicación, en los cuales los actores del acto comunicativo están en tiempos y espacios diversos y la realimentación tarda en darse.

Estos cambios de la sociedad de la información y del conocimiento repercuten en los modelos educativos académicos y empresariales, pues construyen y perciben la realidad según sus lógicas, valores y metas organizacionales. Como es el caso de la Cámara de Comercio de Bogotá, que posee la gerencia de formación empresarial con departamentos específicos de capacitación, cuyo objetivo es formar a los empleados para lograr las metas gerenciales según el “core” del negocio. En relación con este último planteamiento, la Cámara de Comercio de Bogotá, cuenta con su propia universidad corporativa que se encarga de capacitar a sus afiliados otorgándoles un título académico.

En referencia a la clasificación anterior, el centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, posee una serie de programas de capacitación: diplomados, cursos libres, conferencias y actualizaciones sobre derecho en conciliación, equidad y mediación; los directivos de formación de esta área han manifestado gran preocupación ante las diversas circunstancias que se han presentado desde dos aristas: la primera yace en los participantes, pues los costos de desplazamiento, el tiempo invertido, los ajustes de sus jornadas labores y la escasez de tiempo libre para repasar los conceptos impiden reforzar los conocimientos; en tanto que la segunda, la de los formadores, aunque poseen trayectoria, profesionalismo y experiencia en su

campo, evidencian un distanciamiento entre el alumno y el docente en el proceso comunicativo pedagógico.

Basado en lo anterior, surgen diversas reflexiones frente a nuevas formas de lectura y nuevas lógicas de construcción de la realidad, ante la cual los docentes no pueden hacer caso omiso y por ende deben enfrentarse al reto de la comunicación digital. Es aquí donde el beneficio del uso de las TIC, genera un acceso a la información y al conocimiento, considerándose una necesidad del día de hoy, lo que permite pensar en las diversas bondades que brindan las TIC en el escenario educativo convirtiéndose en un objeto de reflexión para los que están implicados en ella (Vidal, 2006, p. 545).

Las nuevas tecnologías, más allá de lo instrumental, se consideran innovadoras tácticas para agenciar el conocimiento en los diferentes escenarios; lo que lleva a contextualizar el sentido y uso o el sentido del uso que hay detrás de la acción pedagógica mediada por las TIC, lo que sustenta la pregunta que direcciona esta investigación.

4.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es el aporte de las TIC en los procesos de formación empresarial y/o universidades corporativas, al implementar y diseñar un seminario para capacitadores y funcionarios adscritos al MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá?

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo general de la investigación

Determinar el aporte de las TIC en los procesos de capacitación en los departamentos de formación y/o universidades corporativas, ello a partir del análisis del diseño e implementación de un seminario de oralidad para docentes del programa de formación MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), del centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

4.2.2 Objetivos específicos de la investigación

a. Conocer el estado inicial del uso y rol de las TIC por parte de los capacitadores, docentes del diplomado de conciliación en derecho del MASC de la Cámara de Comercio de Bogotá.

b. Incorporar las TIC, en un seminario de habilidades de comunicación oral para los capacitadores y personal administrativo, del diplomado de “Conciliación en derecho”, que imparte la Cámara de Comercio de Bogotá a través del Centro de Arbitraje y Conciliación.

c. Analizar el aporte de las TIC en el seminario de habilidades de comunicación oral frente a las categorías de análisis de manejo y uso de tiempo, interacción y roles de los participantes, procesos y/o aspectos metodológicos en la capacitación.

5. Estado del arte

El uso de las TIC en los procesos de capacitación empresarial y/o universidades corporativas es relativamente un tema nuevo en la gestión educativa organizacional, y por ser el objetivo de esta investigación el determinar el aporte de las TIC en los procesos de capacitación de los departamentos de formación y/o universidades corporativas, se incluirá en el estado del arte, a partir de fuentes expertas en el tema, el concepto y la evolución de las universidades corporativas que surgieron de los departamentos de capacitación empresarial.

5.1 Las TIC en las universidades corporativas colombianas

Como ya se anotó, son escasos los antecedentes sobre la inclusión de TIC en las universidades corporativas de manera específica. Sin embargo, hay referencia de organizaciones en las cuales las TIC son factor fundamental del proceso de enseñanza – aprendizaje, como lo referencia José Silvio del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), quien hace énfasis en las comunidades virtuales como estrategia de aprendizaje en las empresas. Otro estudio, plantea que las TIC son más una moda que una estrategia en la educación corporativa, “Lo que sucede hoy es que muchas veces la gestión de los proyectos es espasmódica.” (Zangara, 2009, p. 38). Y describe lo que sucede hoy en las organizaciones y lo que debería suceder en las universidades corporativas.

Qué sucede	Qué debería suceder
Inclusión de TIC solo en el proceso de capacitación	Inclusión de TIC en el proceso de desarrollo de personas, talentos y competencias
Gestión espasmódica de proyectos	Gestión continuada, más allá de tensiones político estratégicas
Manejo por modas tecnológicas	Manejo por necesidades de gestión, formación y estrategia

Tabla 1. Situación de las TIC en las UC de Latinoamérica

Fuente: (Zangara, 2009)

Por lo anterior, el uso de las TIC puede afectar la gestión de la universidad corporativa y de la misma organización más cuando el contexto no está preparado (Zangara, 2009). Por ejemplo, *e-learning* se incorporó en la capacitación empresarial para educación ejecutiva, siendo privilegiados aquellos que tenían acceso a la red, pero el fracaso de esta modalidad de aprendizaje referenciada por varios autores en *educaweb* (2012), hizo necesaria la interacción cara a cara que se llamó *blended learning* (Cross, 2012).

La evolución de la educación a distancia creó una serie de cursos, también disponibles en el mercado, como una solución de rebajar costos en la gestión educativa, pero el *e-learning* no representó un procedimiento adecuado para tal fin, como refiere Ramírez (2008) en sus asesoría de capacitación corporativa mediada por TIC en Colombia a Conavi (hoy Bancolombia). En el 2002 realizó un experimento de virtualización académica con un grupo de diez personas, donde las condiciones de seguridad de las redes de datos del banco fueron las causantes de los principales obstáculos. (Ramírez, 2008, p. 53). El autor afirma que se invirtieron grandes sumas de dinero para tener tecnología de punta pero los problema técnicos: limitación de acceso a redes, poca capacidad de almacenamiento, programas y aplicativos complicados de manejar, hicieron fracasar el intento. Por lo anterior, Ramírez detectó la necesidad de la presencialidad o contacto cara a cara con los estudiantes para evitar la deserción en el proceso de incorporación de la capacitación corporativa, mediada por las TIC, en la empresa UNE. Aunque al usar el modelo *blended* en otra organización de carácter bancario (Conavi) los problemas informáticos aumentaron por el sistema de protección de datos de estas tipo de empresas, que dificulta el libre acceso a internet; problemática que plantea Cross (2009) cuando afirma que los empleados están inconformes con la educación corporativa porque en la casa tienen más recursos informáticos, fácil acceso a la web, pueden intercambiar información con sus amigos, conocidos y compañeros de trabajo de manera libre.

El problema que se presenta ante lo expuesto, es el factor seguridad, más en entidades bancarias, donde los empleados no les está permitido bajar programas o usar las líneas corporativas virtuales fuera del contexto laboral. El mismo autor afirma que las organizaciones pasaron de la era industrial a la era de las redes concepto ampliado por Ferrés (2010, pág. 20) “La red es un sistema abierto, en construcción permanente gracias al continuo intercambio de contenidos”.

Lo anterior soporta lo expresado por Allen (2010), sobre la tecnología en las universidades corporativas que no debe ser vista como el objetivo, el aprendizaje es el objetivo. Por tal razón y de acuerdo con lo referenciado sobre prototipos de universidades corporativas, no todas las organizaciones necesitan una universidad corporativa, y no todas las universidades corporativas necesitan incorporar todas las nuevas tecnologías porque la misión de la misma, es potencializar el conocimiento para el logro de la misión institucional.

Por causa de las TIC, el formato actual de la UC perdió la definición de lugar físico para convertirse en proceso de gestión estratégica y, por lo tanto, a través del uso generalizado de sistemas para el aprendizaje a distancia, su diseño ya no está en forma de relación alumno/docente en las aulas, sobre todo en el medio ambiente virtual. Estas redes utilizadas, en su inicio, para intercambio de correos evolucionaron para convertirse en almacenadoras de datos y fuente de investigación académica.

Esto último impulsó la creación de comunidades sociales virtuales con tres elementos claves: habitantes, lugares y actividades que permitieron constituirse como comunidad virtual para defender intereses, causas, creencias y valores, idea extendida al área empresarial, pues el interés por el tema y su misma vinculación a la organización, ayuda a que los trabajadores construyan conocimiento de la misma organización y que esta se vea retribuida al incrementar su capital intelectual. (Silvio, sf). Pero se debe comprender que la tecnología, comunidades o redes sociales no garantizan la capacitación, ni generación de conocimiento por sí mismas porque “no siempre los modernos sistemas de educación a distancia se sitúan en la perspectiva transformadora” (Crovi, 2010, p. 124).

Una planeación estratégica para la incorporación de TIC en las universidades corporativas permite la concepción misma del para qué y cómo será su gestión interna para desarrollar conocimiento corporativo, no es remplazar el aprendizaje en el aula, sino utilizar la tecnología para mejorar (Allen, 2010). Establecer las TIC como un simple hecho de modernidad y globalización sin integrarlas en una planificación estratégica causa los problemas antes descritos; “Cursos *e-learning* y *B-learning* deben facilitar el aprendizaje colaborativo y posibilitar la capacitación y entrenamiento... en sintonía con las tendencias globales de enseñanza en las organizaciones” (Peñuela, 2012, p. 23). Por lo anterior los autores consultados (Zangara, 2009; Cross, 2012; y Ramírez, 2008) coinciden en la necesidad de tener en cuenta los

siguientes factores en el momento de pensar en desarrollar una estrategia de aprendizaje mediada por TIC en una universidad corporativa:

- Capacitar a todos los involucrados.
- Sustener los procesos y los grupos de trabajo.
- Tener en cuenta los trabajadores, los valores y la cultura corporativa.
- Pensar a largo plazo.
- Planificar la gestión del cambio.
- Planificar la transferencia a la tarea.
- Gestionar el abastecimiento de contenidos e inteligencia corporativa.
- Diseñar de acuerdo con la infraestructura de la empresa para determinar los flujos de comunicación e información.
- Contar con logística interna y externa de soporte.
- Diseñar una estrategia de comunicación para la sensibilización para la cultura del aprendizaje.
- Pensar en el proyecto, no en la tecnología pero si en el desarrollo tecnológico.
- Integrar los procesos mediados con TIC con la generación de competencias y el desarrollo de talentos.
- Determinar, tareas, funciones y cumplimiento de cronogramas.
- Evaluar procesos y resultados.
- Crear un directorio que permite a las personas a localizar quién sabe qué.
- Animar a la gente a narrar su trabajo, documentando lo que hacen para compartir con los demás.
- Reducir el tiempo de ciclo del conocimiento: la mensajería instantánea, Twitter, y *podcasts*.

Los anteriores planteamientos no distan de los lineamientos para la formulación de “planes estratégicos de incorporación de TIC en instituciones de educación superior del Ministerio de Educación de Colombia” (Osorio, 2008). Los aspectos que difieren y son novedosos, son: la estrategia de comunicación para la sensibilización del talento humano hacia la generación de conocimiento, planificar la transferencia a la tarea y la iniciativa de conformación

de redes o comunidades virtuales para intercambiar documentos “historias” sobre su trabajo; estos aspectos diferencian un plan estratégico de educación superior para la incorporación de TIC y uno empresarial. Almeida (2011) complementa este plan con lo que él ha llamado, “la espiral del conocimiento” que parte de compartir las experiencias por medio de la socialización de competencias para convertir el conocimiento tácito en explícito y combinar estos elementos para que vuelvan a la organización en nuevas ideas o conceptos.

La web y los cambios tecnológicos que ella trae, obligan a las organizaciones a integrar, estructuras, estrategias y diseños de capacitación, mediados por TIC, para desarrollar el talento humano como factor fundamental para lograr la misión empresarial. Los anteriores conceptos consignados aportan al proyecto profesoral, el conocimiento sobre los diferentes conceptos de UC, estructuras, prototipos y metodologías para integrar las TIC en la gestión de capacitación del talento humano.

5.2 Orígenes de la universidad corporativa

En Estados Unidos, la historia de las universidades corporativas (UC) se remonta a las teorías de administración científica de Taylor, donde la misión del entrenamiento es gestionar de manera eficiente la organización; esta significación nace durante la segunda guerra mundial, cuando las distintas fábricas capacitaban a las mujeres para hacer los oficios que los hombres habían dejado (Rurkkhum, 2012). Pero no existe consenso de cuál fue la empresa pionera en implementar esta modalidad de aprendizaje empresarial. Mientras Allen (2010) afirma que las verdaderas universidades corporativas nacen en los años 90 por el descontento de las organizaciones por la formación académica, Suthinee (2012) señala que fue el instituto MG en el año 1927 el que dio inicio al concepto; pero varios autores, entre ellos Balandrón (2013) y Almeida (2011), coinciden en que las universidades de General Electric y Disney fundadas en 1955, fueron las primeras y disienten con Allen (2010) en la expansión del concepto, para ellos fue en los años 80. A raíz de las teorías y métodos de evaluación en las UC de Donald Kirkpatrick, en los últimos años las organizaciones estadounidenses que poseen UC, centran su atención en este aspecto en términos del ROI (retorno de la inversión) de la empresa.

5.2.1 Europa: universidades corporativas y la acreditación profesional

En Europa, se debate la aceptación de la universidad corporativa como ente generador de conocimiento y por ello puedan otorgar título académico. Todo inicia en 1989 por una serie de informes de la “Mesa Redonda de los Industriales Europeos” (ERT) que reitera en la necesidad de no dejar la formación en las manos exclusivas del mundo de la cultura

La ERT, especialmente interesada en convertir a las empresas en lugares de aprendizaje, plantea que estamos pasando de un modelo de enseñanza a un modelo de aprendizaje en el que los profesores ya no tendrán que transmitir conocimientos sino motivar, guiar y evaluar aprendizajes adquiridos por las vías más diversas. En 1995, en una reunión extraordinaria con el G7, (ERT, 1995) esta organización proclama que si la llave de la competitividad de Europa reside en sus niveles de conocimiento y competencia, la responsabilidad de la formación debe en definitiva ser asumida por la industria. (Sanz, 2006, p. 69)

La anterior iniciativa fue acogida por diversos países que certifican el aprendizaje en las universidades corporativas. Sin embargo, no se refiere a la acreditación de títulos sino de certificados que se clasifican en: certificación a participantes de profesionalidad, de programas, itinerarios y contenidos, de proveedores de desarrollo y de calidad de la universidad corporativa.

En España, la acreditación está recogida en el artículo 8 de La ley orgánica 5/2002 de las cualificaciones y de la formación profesional, donde se establece que se podrá evaluar y acreditar competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de aprendizaje. (Rubio, 2011, p. 177)

En Inglaterra, existe la APEL (Acreditación de aprendizaje previo desde la experiencia), organismo que después de cumplir una serie de requisitos y procesos como: identificación de los logros, producción de resultados de aprendizaje, documentación acreditativa, evaluación y titulación de crédito entre otros, avala la formación de los trabajadores en las universidades corporativas. “La educación superior se ha involucrado cada vez más en la acreditación de programas individuales que incluyen elementos del aprendizaje basado en la experiencia, algo que antes no había ido nunca acompañado de un título” (Teare, Davies, & Sandelands, 2002, p. 59).

En Bélgica, la EFMD (2014) - La Red de Desarrollo de la Gestión, es una organización internacional de acreditación de la calidad en la educación de gestión con los servicios de acreditación establecidos para las escuelas de negocios y programas de escuelas de negocios, universidades corporativas y los programas de aprendizaje potenciado por la tecnología. Uno de

sus CLIP - Proceso de Mejora *Corporate Learning*, diseñado para proporcionar una herramienta de evaluación para las organizaciones de aprendizaje corporativo. Doce empresas han sido galardonados en el 2008 con el Sello de Calidad CLIP: Alcatel, Allianz, Crédit Suisse, Daimler Chrysler Financial Services, Deutsche Bank, Grupo Santander, ERGO, MLP, Novartis, Swiss Re, Unión Fenosa, Volkswa.

Esta transformación de la educación superior en Europa es sustentada por Clark, R B. en su estudio del año 1998 sobre *Creación de universidades empresariales*, en donde plantea que la educación ha evolucionado hacia el mercado.

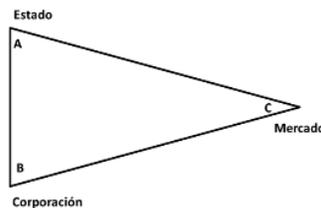


Imagen 1. La evolución de la educación superior en el escenario de las políticas del mercado

Fuente: <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/view/319/275>

El triángulo muestra en torno al eje A/B (Estado-Corporaciones), han comenzado a acercarse al ángulo C que representa al mercado. Frente al tradicional eje A/B en el que se desarrollaban las tradicionales tareas y actividades de los sistemas de enseñanza superior, están apareciendo y fortaleciéndose dos nuevos ejes orientados hacia el mercado. (Sanz, 2006, p. 63)

En el estudio *La mercantilización de la educación como Escenario mundial del espacio europeo de Educación superior* se debate la formación orientada hacia el mercado. “Las universidades deben enseñar también a pensar y por qué no a imaginar, a sentir y a soñar, porque aunque estas capacidades no se necesiten para producir, se necesitan para vivir con dignidad”. (Sanz, 2006, p. 1). Pero la fuerte posición de los industriales y empresarios europeos, presionan a la academia para formar a profesionales con competencias que les permitan generar mayor producción.

La ERT en su informe de 1994 sobre educación y formación, decía que se había acabado el tiempo en que los Estados reglamentaban la atribución de diplomas y que era necesario pasar a la "cartilla personal de competencias" destinada a convalidar las competencias adquiridas en el empleo y librada por organismos privados". La ERT, especialmente interesada en convertir a las empresas en lugares de aprendizaje, plantea que estamos pasando de un modelo de enseñanza a un modelo de aprendizaje en el que los profesores ya no tendrán que transmitir conocimientos sino motivar, guiar y evaluar aprendizajes adquiridos por las vías más diversas. En 1995, en una reunión extraordinaria con el G7, (ERT, 1995) esta organización proclama que si la llave de la competitividad de Europa reside en sus niveles de conocimiento y competencia, la responsabilidad de la formación debe en definitiva ser asumida por la industria... Una de las más importantes recomendaciones de la ERT y que se hace prioritariamente desde la perspectiva de aprender a lo largo de toda la vida activa, es la de abrir nuevos modos de aprendizaje, de reconocimiento y de validación de competencias adquiridos en la experiencia laboral. (Sanz, 2006, p. 69).

Según este estudio, la mercantilización de la educación en Europa puede llevar a la falta de equidad y descuidar los problemas globales y radicales. El periódico francés *Le Monde* publicó en el año 2001 un suplemento especial sobre las nuevas tecnologías y dedicó un gran espacio a la comercialización de la educación, en particular de la educación superior, allí documenta cómo varias organizaciones vieron la comercialización del conocimiento como una gran fuente de ingresos y que el ofertar educación atrae extranjeros que se pueden convertir en mano de obra. Incluso algunas de ellas invierten en la actualidad en la bolsa. Organizaciones como la Unesco y la ONU también han declarado sobre este aspecto. En el documento "Posición sobre la educación después de 2015 de la UNESCO", cuyo objetivo global es lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida para 2030; en el ámbito prioritario: Competencias para el trabajo y la vida, declara:

META 6: Aumentar en un x% la participación en la educación permanente de adultos y los programas de formación correspondientes, con el reconocimiento y la convalidación del aprendizaje no formal e informal.

EJEMPLO DE INDICADOR: Porcentaje de jóvenes (de 15 a 24 años) y adultos que han participado programas de educación y capacitación de adultos, por sexo y por lugar de residencia, urbano o rural. (UNESCO, 2014, p. 15)

La certificación de las UC ya las registran los diarios del mundo



Imagen 2. Certificación de las UC

Fuente: <http://www.elmundo.es/mundodiner/2008/01/28/economia/1201535335.html>

Ante lo anterior, la Comisión Europea de educación y cultura creó en el 2009 El Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje a lo Largo de la Vida (EQF)

Es un marco común europeo de referencia que permite a los países europeos comparar sus cualificaciones. Partiendo de un marco común de referencia, mejorarán la transparencia, la posibilidad de comparación y la transferibilidad de las cualificaciones de los ciudadanos expedidas con arreglo a las prácticas de los diversos Estados miembros.

- *Apoya una mejor adecuación entre las necesidades del mercado de trabajo y la educación y formación.*

- *Facilita la validación del aprendizaje adquirido por vías distintas de las enseñanzas oficiales.*
- *Facilita la transferencia y uso de cualificaciones entre distintos países y sistemas de educación y formación. (Gobierno de España, 2014)*

El documento “El Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF-MEC)” describe cómo surgió en el 2004 como una respuesta a las peticiones de los países europeos miembros que se proponía un marco de ocho niveles basado en resultados de aprendizaje que mejorase la transparencia y la transferibilidad de las cualificaciones, además de fomentar el aprendizaje permanente pedían y después de varias reuniones y ajustes a las propuestas de 32 países, en febrero del 2008 se adoptó oficialmente el EQF. El documento de la Unión Europea sobre el EQF plantea en las ventajas, las recomendaciones del Parlamento europeo y la distinción entre habilidades, destrezas y competencias laborales para cualificar en ocho niveles la cualificación

El EQF puede beneficiar a personas que posean una amplia experiencia por su trabajo o en otros campos de actividad al facilitar el reconocimiento del aprendizaje no formal e informal. Dado que se centra en los resultados de aprendizaje, permitirá evaluar más fácilmente si los resultados de aprendizaje obtenidos en tales contextos son equivalentes en contenido y relevancia a las cualificaciones formales. El EQF beneficiará tanto a los usuarios individuales como a los centros de educación y formación al incrementar la transparencia de las cualificaciones externas a los sistemas nacionales, como por ejemplo las concedidas por los sectores y las empresas multinacionales. La adopción de un marco de referencia común basado en resultados de aprendizaje facilitará la comparación y la (posible) relación entre las cualificaciones tradicionales otorgadas por las autoridades nacionales y las cualificaciones concedidas por otras partes interesadas. En consecuencia, el EQF ayudará a los diferentes sectores y a los ciudadanos a beneficiarse de la creciente internacionalización de las cualificaciones. (Comisión Europea, 2009, p. 4)

5.2.2 **Japón: vínculo industria-universidad**

En oriente, las universidades corporativas forman parte de la historia de la educación japonesa desde todo el siglo pasado. Pero al contrario de las europeas, las universidades corporativas se reconocen como vínculos universidad-industria (vui), basadas en el intercambio de conocimiento academia-industria para lograr el desarrollo regional. Se considera pionera del movimiento hacia la universidad empresarial a la Tohoku University, fundada por el Orden Imperial de 1907.

Florecieron en términos de invenciones, como el acero magnético ks (1917) por Kotaro Honda y la antena Yagi (1926) por Hidetsugu Yagi , y en términos de la fundación de dos entidades de investigación en ingeniería: el Instituto para la Investigación de Materiales (imr) y el Instituto de Investigación de Comunicación Eléctrica (riec). El precursor del imr empezó en 1915, con financiación de contribuciones de empresas privadas, como institución pionera afiliada a Tohoku University y se hizo parte de la universidad en 1922. (Banco Mundial, 2007, p. 141).

Al igual que en Estados Unidos la segunda guerra mundial obligó a las industrias a capacitar a las mujeres y hombres mayores para reemplazar la mano de obra que tuvo que desplazarse al campo de batalla. Los japoneses fomentaron proyectos empresariales de investigación y profesionalismo técnico comprometidos con la filosofía de Kotaro de “verificación mediante experimentos y reconfirmación mediante cooperación universidad-industria”

Esta experiencia impulsó a la creación del System for Promotion of Coordinated and Creative Science and Technology (Sistema para la Promoción de Ciencia y Tecnología Coordinada y Creativa) en 1981 (Nihon Keizai Chosa Kyogikai, 1988) y el Ministerio de Educación (Monbusho) implementó investigación cooperativa con el sector privado en 1983 y empezó a establecer centros para investigación cooperativa en 1987. (Banco Mundial, 2007, p. 140.)

La explosión de la tecnología es aprovechada por las universidades corporativas japonesas con la Ley Básica de Ciencia y Tecnología de 1995, que estableció el marco de las políticas de C&T japonesas para el siglo XXI (Omi, 1996).

Ella originó un movimiento hacia la universidad tipo empresarial que puede ser un inventor efectivo y creativo, y un agente de transferencia tanto de conocimiento como de tecnologías a través de la alineación del desarrollo industrial y que tiene como misiones académicas principales la investigación y la enseñanza. (Banco Mundial, 2007, p. 140)

La investigación y la transferencia de conocimiento basadas en el vínculo universidad-industria, ha generado inventos patentados como Toyo Blades (1921), Japan Heat Wire Limited Partnership (1926), Tohoku Metal Industry (1933) y Tohoku Steel (1937).

5.2.3 China: empresas universitarias

En la China, las universidades corporativas son llamadas empresas universitarias, y surgieron a finales de los años cincuenta, y a diferencia de Europa, Japón y Estados Unidos son lugares de aprendizaje por experiencia para los estudiantes como generadoras de empleo y como fuente de financiación complementaria para las universidades. Los distintos miembros de las instituciones universitarias Chinas buscan constantemente intercambio, no solo para transferencia de conocimiento, también, para lograr alianzas estratégicas con las empresas

Un impulso directo a dichos vínculos se dio en 2001, cuando la State Economic and Trade Comisión (Comisión Estatal de Economía y Comercio) y el moe, establecieron en forma conjunta el primer grupo de centros estatales de transferencia de tecnología en seis universidades (incluida sjtu) para promover la comercialización de logros tecnológicos. Tal vez tuvo mayor importancia una directiva clara del moe en el 2002 que estimuló el desarrollo de empresas universitarias (Banco Mundial, 2007, p. 173).

Después del año 2000, las empresas universitarias Chinas se inclinan más hacia la comercialización del conocimiento, que permite obtener patentes y licencias para empresas privadas.

Además de la comercialización del conocimiento, los hallazgos de un nivel alto y creciente de inscripciones de estudiantes y contrataciones de investigadores y docentes en la uns, sugieren también que un modelo de universidad empresarial

para las universidades en economías pequeñas y abiertas debe adoptar el papel adicional de atraer el talento extranjero. (Banco Mundial, 2007, p. 205)

La característica fundamental de las empresas universitarias Chinas, es que la academia es la que se une a la industria para generar I + D + i.

5.2.4 Tailandia, consorcios para el conocimiento

Después de la crisis financiera de 1997, Tailandia trazó planes para resurgir en el ámbito económico, basado en sus exportaciones y el fomento del conocimiento, para ello tomó como base las VUI (vinculo universidad industria) japonesas pero con la diferencia que las políticas gubernamentales permitieron establecer consorcios a largo plazo sobre todo con industrias tecnológicas.

La mayor historia de éxito con Vui en electrónica ha resultado de numerosas iniciativas de Seagate Technology desde principios de los años ochenta. Principalmente por su propia cuenta, Seagate ha emprendido varias iniciativas de exitosos vínculos a largo plazo, la mayor parte de los cuales ha gozado de sólido apoyo de la universidad. Kr Precision, fue una de las pocas empresas tailandesas activas en la industria de unidades de discos duros y estuvo registrada en la bolsa de valores tailandesa la experiencia de Krp fue que era difícil encontrar recursos o instituciones para apoyar los Vui en Tailandia, y la empresa debió acudir al exterior para conseguir asistencia en el desarrollo de tecnología. (Banco Mundial, 2007, pág. 265)

Lo anterior permitió que más diez universidades tailandesas conformaran consorcios para ofrecer variedad de cursos personalizados más que todo en el área de ingeniería como fue el caso de la Toyota que fundó el Toyota Technical Center-Asia-Pacific (Ttcap) con el fin de operar como base de I&D para todo el mundo, esto permitió que varias empresas de alta tecnología escogieran a Tailandia como un centro corporativo de aprendizaje y transferencia tecnológico para todas sus filiales en el mundo.

5.2.5 Latinoamérica sigue las políticas de las multinacionales

En la región latina, se ha extendido el concepto de U. C. porque las políticas de las multinacionales europeas, asiáticas o norteamericanas se replican en sus filiales en todo el mundo. Lo anterior lo acompañan los debates políticos sobre la compra de instituciones académicas por parte de inversores de la bolsa de valores, y el de si la academia debe tener función económica para entrenar “recursos humanos”.

La universidad tiene que hacerse cargo de estos desafíos y asumir su rol para garantizar la producción de conocimiento para sustentar seres humanos — no recursos humanos con diversos maquiillajes posfordistas (neotaylorismo, reingeniería, toyotismo, kalmaranismo) — y para garantizar también la distribución democrática de ese conocimiento. Se entiende por neotaylorismo la aplicación de tecnologías para potenciar las destrezas del obrero; por reingeniería, pensar la empresa desde cero para reducir personal; por toyotismo, los sistemas de producción flexibles para adaptarse en tiempo a demanda y por kalmaranismo, la producción artesanal en serie, un contrasentido por supuesto, que instauró la automotriz sueca Volvo en su planta de Kalmar. (Mollis, 2003, p. 23)

Pero mientras esta discusión se sigue presentando, las escuelas asociadas Sumaq, en su informe sobre formación ejecutiva y universidades corporativas en América Latina del 2011, donde participaron 516 directivos (147 de empresas de más de 5000 empleados y 369 de empresas de menos de 5000 empleados), la muestra según la respuesta recibida de 198 empresas (de ellas 55 mayores de 5000 empleados.); da una panorámica del número de UC en la región que se distribuyen así: México 22%, Venezuela 4%, Colombia 11%, Brasil 34%, Perú 10%; Argentina 14% . En las empresas de menos de 5000 empleados el 56% de las empresas no ofrece un plan de carrera de formación, mientras en las de más de 5000 empleados, el 85% de las empresas si lo ofrecen. El resultado general de las empresas participantes sobre si poseen universidad corporativa fue: 70% no y 30% sí. Pero de las empresas de más de cinco mil empleados el 56% si poseen universidad corporativa. Y las empresas de menos de cinco mil empleados solo el 18% poseen universidad corporativa.

El mismo informe resalta que una de las razones para la creación de las UC, es que el mercado no ofrece el tipo de formación que la empresa requiere y los usuarios en un 45% de empresas de más de 5000 empleados y el 41% con menos de 5000, consideran que las UC sirven para ampliar los conocimientos/ mejorar productividad. Algunas de las conclusiones que el informe plantea son:

- *Las UC todavía siguen siendo algo más propio de las grandes compañías.*
- *Los empleados demandan más programas en los que puedan mezclarse con profesionales de otros sectores/compañías.*
- *Las UC ven a las universidades tradicionales, como demasiado técnicas y poco familiarizadas con la realidad empresarial.*
- *Casi todas las UC colaboran de una u otra manera con universidades y/o escuelas de negocio.*
- *La importancia de las TIC en las metodologías formativas es cada vez mayor.*

(Sumaq, 2011, p. 18)

La concepción general de la función de las UC es que son más efectivas o cubren los vacíos de enseñanza de la academia, donde de manera autónoma diseñan programas acordes a las necesidades de la organización y disponen de profesores especializados.

Sus “universidades” son las mejores, con menos problemas políticos, mejor gestión, mayor disponibilidad de fondos, posibilidad de optimizar el cuerpo profesoral, siguiendo los paradigmas “flexibles” del mercado laboral y asegurando a sus clientes (empleados o aspirantes a serlo) un horizonte de trabajo asegurado, eso sí, en cualquier lugar del planeta, en distintas posiciones, con horarios diversos, según las necesidades de la corporación. (Cullen, 2010, p. 23)

5.2.6 Colombia: inicia con las UC

Con relación a Colombia, los estudios sobre este tema son escasos, se descartaron artículos, blogs, comentarios y entrevistas por su poca profundidad. Algunos escritos, de carácter científico o académico, sobre la existencia de universidades corporativas la hace Ramírez (2008) y Peñuela (2012); el primero con el artículo “Instrumentos para la construcción de un modelo de

formación virtual corporativa” con un estudio publicado por RUSC, narra su experiencia como asesor de las empresas Conavi y Une, en el proyecto de virtualización de la UC de las organizaciones mencionadas. Como segundo referente de exploración bibliográfica, la tesis “Modelo de un diseño curricular para la universidad corporativa”, de la universidad Industrial de Santander (UIS), donde narra el concepto general de la universidad corporativa; pero ninguno especifica la historia de las universidades corporativas, aunque en la actualidad empresas como: Colpatria. Porvenir y Ecopetrol, grupo AVAL, Seguros Bolívar, entre otras poseen universidad corporativa, donde el uso de las TIC en los planes de capacitación aún está en experimentación y desarrollo.

5.3 El futuro de las universidades corporativas

Se discute si las universidades corporativas compiten con la academia formal, todos los autores referenciados en esta exploración documental afirman que serán complementarias y ninguna desplazará a la otra, pero se deja planteada la inconformidad de la falta de colaboración entre ambas. “Lo que la sociedad necesita es construir organizaciones y comunidades de práctica, que promuevan la innovación, la creatividad, resolución de problemas, la estabilidad y el comportamiento ético que beneficien a todos.” (McGee, 2006, p. 32).

La tendencia a utilizar sistemas de aprendizaje a distancia en las universidades corporativas seguirá aumentando, apoyados en la web y en herramientas o modelos de intercambio de información, *e – learning*, *b – learning*, *blended*, MOOCs, entre otros, serán fundamentales en el proceso de gestión del conocimiento de las universidades corporativas.

Las TIC implicarán nuevos retos para las UCE... potenciar el aprendizaje colaborativo y apoyado en recursos 2.0, mejorar las plataformas de e-learning y diseñar herramientas para evaluar el impacto de los programas de formación; de cara a la empresa y gestionar las fuentes de conocimiento interno y sectorial... un mejor aprovechamiento del feedback, una mayor actualización, innovación y flexibilidad en los procesos formativos y en general una mejora tanto de la formación presencial como en línea. (Baladrón, 2013, pp. 9, 10)

Otro aspecto que los teóricos como Almeida (2011), Rubio (2011), Lipp (2015) y Teare (2002), exponen cómo en el futuro las universidades corporativas serán promotoras del

aprendizaje autónomo, centros de investigación, analistas para la ubicación o reubicación del talento humano según las capacidades desarrolladas en el proceso de aprendizaje en la misma universidad, generadoras de comunidades virtuales cerradas de aprendizaje, impulsadoras del uso de las redes sociales.

Se deduce que las universidades corporativas surgen por la necesidad de integrar un proceso estratégico de aprendizaje continuo dentro de las organizaciones, ello debido a la no cohesión de la capacitación, manejada por el departamento de recursos humanos, que solo respondía a necesidades específicas sin ningún parámetro de seguimiento o continuidad. Al pensar las universidades corporativas como una unidad estratégica del negocio, se hizo necesario establecer una gestión estratégica y metodología, con una malla curricular y unas tácticas adecuadas a la cultura corporativa empresarial, para transformar los departamentos de capacitación, en un modelo de gestión del conocimiento que beneficie a la organización con la perspectiva de lograr competitividad en el mercado y por ende aumentar su valor social y comercial.

Con respecto a la gestión de TIC en las universidades corporativas, no existe diferencia fundamental con la planteada en los lineamientos para la incorporación de TIC en instituciones de educación superior del Ministerio de Educación de Colombia, solo la incorporación de redes sociales y comunidades virtuales son una propuesta novedosa, como lo expuesto en el libro *El proyecto Facebook y la posuniversidad* que en su contraportada explica: “es un intento de construcción de entorno colaborativo y abierto de educación” (Piscitelli, 2010, contraportada). Esta propuesta acepta el uso cotidiano de un canal de comunicación masivo, personal y portable que permite incluirlo en el proceso de gestión de conocimiento en la universidad corporativa.

Y aunque desde la segunda guerra mundial se conceptualiza sobre el asunto, en el país se requiere una exploración y estudio profundo para conocer su evolución y afianzamiento en el mercado colombiano y el uso de las TIC en ellas, para que no sean simples respuestas a la globalización tecnológica. Esto abre posibilidades laborales de pertinencia para comunicadores, pedagogos e investigadores en el campo de la educación y las TIC, para beneficio de las organizaciones empresariales colombianas.

En síntesis, las UC forman parte del sistema educativo mundial, varían según su tamaño y número de empleados, y su principal función es aportar a la misión empresarial sus estructuras

administrativas, programas, docentes y ritmos acordes a cada organización; poseen, además, apoyo gubernamental de organizaciones como la ONU, Parlamento Europeo, entre otras, y de leyes estatales a favor de su existencia. La pedagogía mediada por las TIC sigue evolucionando y se está creando la cultura del adecuado uso como herramientas pedagógica.

Ante este panorama, conocer los estudios realizados sobre tipologías, estructuras, programas y el uso de las TIC en los procesos de capacitación de las UC, aporta a esta investigación, como primera recomendación: definir la tipología y su posible estructura para definir estrategias pedagógicas de formación mediadas por TIC, en un centro de formación de una organización empresarial pública o privado, de manera efectiva pues, según la exploración documental realizada, el mal uso de las TIC en las UC afectan los procesos de capacitación empresarial.

6. Marco teórico

En este capítulo se abordará los temas relevantes del contexto del problema en cuestión: capacitación empresarial, las TIC en las Universidades corporativas y la Andragogía.

6.1 Capacitación empresarial

Se parte de este concepto por ser el origen y base de la presente investigación: la educación, formación o enseñanza en la empresa. Como lo manifestaron varios entrevistados para este estudio, el corte que hay entre la academia y la empresa ha generado que la capacitación en las organizaciones sea un proceso fundamental para formar a los trabajadores para que puedan realizar una tarea o un trabajo determinado; esto, como una estrategia empresarial para lograr ser más competitiva en el mercado y se remarca una diferencia entre educación y formación:

Formación es un esfuerzo sistemático y planificado para modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes a través de la experiencia de aprendizaje y conseguir la actuación adecuada en una actividad o rango de actividades. Y por educación, "un proceso y una serie de actividades orientadas a capacitar a un individuo para asimilar y desarrollar conocimiento, técnicas, valores y comprensión, factores que se relacionan no sólo con un campo de actividad reducido sino que permiten definir, analizar y solucionar una amplia gama de problemas. (Fernández, 1999, p. 183)

Si la formación es para desarrollar el saber hacer, la educación es para despertar el sentido crítico y de análisis. En los inicios, de los planes de capacitación en las empresas, el interés era informar sobre nuevas teorías administrativas, en liderazgo, motivación, escritura o un taller muy específico, de aspecto técnico generalmente, dirigido a una población específica de la empresa, donde no se centraban en “saber”, con adquirir conocimientos teóricos, sino que se plantea: ¿qué “haces” con lo que “sabes”?

Formación en la Empresa, en el sentido más amplio, podría ser cualquier aprendizaje que obtiene un empleado de esa Empresa, dentro o fuera de horas de trabajo, pagado o no por la misma, en su puesto o fuera de él, que beneficia

directa o indirectamente a la productividad, el clima laboral, el desarrollo profesional o el bienestar personal. (Ares Parra, 2010, p. 4).

Además, Solé y Mirabet (1997), hacen énfasis en que la formación está destinada a mejorar las competencias de las personas en su puesto de trabajo e influir en los valores y actitudes de los empleados; por lo tanto, el concepto de educación para adultos es parte del sistema educativo, en ámbitos formales y no formales, de las organizaciones, (Bermejo y Lozano, 2010, p. 3). Como se observa la formación tiene un objetivo claro que es capacitar para potencializar una habilidad que permita desempeñar de manera óptima un rol específico en la organización. Esta formación debe ser planeada y que obedezca a las políticas y necesidades de la empresa.

6.1.1 El proceso de formación empresarial

La formación del empleado fue incluida dentro de la planeación estratégica empresarial, en donde se plantea que la comunicación y el aprendizaje continuo en las organizaciones permite la evolución y proyección de las mismas. “Las organizaciones inteligentes son posibles porque aprender no sólo forma parte de nuestra naturaleza sino que amamos aprender” (Senge, 1990, p. 3). Los postulados del autor se basan en el pensamiento sistémico, dominio personal, desarrollar modelos mentales de aprendizaje, poseer una visión compartida, aprender en equipo y usar el desplazamiento mental o cambio de enfoque sobre la labor que el autor llama “metanoia”. Basado en lo anterior, las diversas corrientes administrativas, Goldstein (1993), Solé y Mirabet (1997), Gómez Mejía (2002) y Sarramona (2002), plantean diferentes pasos o etapas en un proceso de formación empresarial.

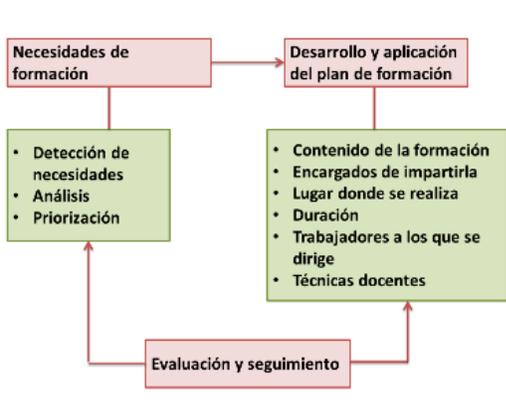


Imagen 3. El proceso de formación empresarial

Fuente: (Salinero Martín y Muñoz Castellanos, 2007, p. 7)

El proceso de formación se inicia con la detección y priorización de las necesidades de capacitación que apunten a los objetivos estratégicos de la organización; una vez logrado lo anterior, se deben definir los objetivos por alcanzar que permitan planificar los contenidos, las actividades y el método. Basado en esto último, se hace necesario identificar a los formadores, desarrollar la planeación logística, comunicar de manera afectiva y efectiva el plan de formación para motivar hacia el aprendizaje permanente a los empleados y definir el presupuesto necesario. Por último, establecer planes de seguimiento y evaluación del proceso total.

En los planes de formación empresarial practicadas durante las décadas del 70 y 80, se presentaban fallos en esta planificación al realizar reparaciones a corto plazo de síntomas de problemas tales como: individualismo, donde cada empleado intenta sacar el máximo provecho del aprendizaje pero no lo hacía común o lo empoderaba; competencia, basados en la información obtenida para lograr reconocimientos salariales o laborales; soluciones temporales pero no correctivas a largo plazo; objetivos sin rumbo debido a la presión por tiempo o cambios orgánicos. (Boyyet y Jimmie, 1998, p. 118). Cada uno de estos aspectos, forzó a que las organizaciones pensaran en planes específicos de capacitación basados en teorías pedagógicas adecuadas para el logro de los objetivos. Es claro que nos dirigimos a una sociedad que aprende y el lugar de trabajo es el sitio que la experiencia de aprendizaje ha demostrado ser la más efectiva “la universidad corporativa incorpora los valores y retos estratégicos de la compañía al modo de actuar habitual de los manager” (Rubio, 2011, p. 43). Por lo anterior, los planes de formación empresarial cambian su filosofía con unidades de negocio dedicadas a la capacitación,

educación y formación del talento humano de la organización, llamadas universidades corporativas. Es allí donde juega un rol fundamental la educación para adultos.

6.1.2 Habilidades y competencias en procesos de formación empresarial

La formación empresarial se basa en el desarrollo de competencias, cuya meta es preparar trabajadores para economías del conocimiento altamente cualificado (OCDE 2010) y se puede definir como la capacidad de aplicar los resultados de aprendizaje en un determinado contexto. Pero no solo en lo cognitivo también en las competencias funcionales, interpersonales y de valores éticos.

La postura de la OCDE ha sido elaborada a través de dos importantes iniciativas: la Definición y Selección de las Competencias (DeSeCo) y el Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA), lanzado en 1997. El primero de ellos tuvo por objeto proporcionar un marco que pudiera guiar a largo plazo el desarrollo de evaluaciones de estas nuevas competencias, aglutinando las competencias clave en tres grupos:

- a) Uso interactivo de las herramientas;*
- b) Interacción entre grupos heterogéneos;*
- c) Actuar de forma autónoma (OCDE, 2010, p. 5)*

Las habilidades definidas como la capacidad de realizar tareas y solucionar problemas para realizar un trabajo efectivo, donde el pensamiento crítico se soporta en la responsabilidad para aprender a aprender y desarrollar la creatividad que en el momento de hacerla tangible y aplicable lleva a la innovación para la resolución de problemas y toma de decisiones.



Imagen 4. La información en la sociedad de la información y el conocimiento.

Elaboración propia, basado en el documento de la OCDE del 2010, sobre habilidades y competencias del siglo XXI.

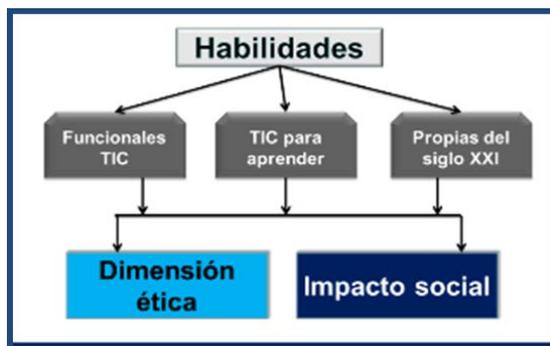


Imagen 5. Habilidades según la OCDE.

Elaboración propia, basado en el documento de la OCDE del 2010, sobre habilidades y competencias del siglo XXI.

Al retomar el tema de formación o capacitación en las organizaciones empresariales, es necesario resignificar la concepción de la educación del talento humano para la innovación.

Es la capacidad de desarrollar creatividad y capacidades que permitan inducir procesos dinámicos de innovación... Las empresas concebidas como espacios pedagógicos, que además de inducir aprendizaje permanente de los procesos de producción, apoyan la reflexión prospectiva sobre el futuro tecnológico de la organización y promueven la transferencia horizontal de tecnología entre los trabajadores... El perfil de nuevo empresario corresponde al de un innovador que gracias a su capacidad de pensamiento global, creatividad y aprehensión de nuevos valores desarrolla habilidades de liderazgo,

responsabilidad social y valoración del conocimiento incorporado en la gente (Chaparro, 1998, p. 33)

A lo anterior, se suma la necesidad de crear ambientes creativos, fortalecer la comunicación bidireccional en todas las direcciones que permitirá otras formas de aprendizaje colectivo y colaborativo.



Imagen 6. La función de la comunicación en entornos sociales en red.

Elaboración propia, basado en el documento de la OCDE del 2010, sobre habilidades y competencias del siglo XXI.

La OCDE (2010) plantea cinco competencias clave: pensar, usar el lenguaje oral y el lenguaje escrito, gestionar la relación con uno mismo y con los demás, participar y contribuir. Todas las anteriores, en concordancia con las habilidades funcionales TIC y las TIC para aprender habilidades. Las primeras de ellas son asignaturas académicas basadas en el contenido. Lo anterior se engloba en la capacidad de comunicar que es el intercambio, crítica y presentación de información e ideas, incluido el uso de las aplicaciones TIC, lo que “favorece la participación y contribución positiva a la cultura digital... las aplicaciones Tic favorecen y aumentan las posibilidades de comunicación” (OCDE, 2010, p. 8). La comunicación en este proceso se denomina efectiva, no como el logro de la acción en el receptor si no como la mejor manera de presentar una idea a una audiencia en particular como una forma de colaboración e interacción virtual.

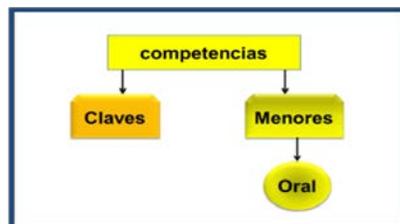


Imagen 7. Las competencias según la OCDE.

Elaboración propia, basado en el documento de la OCDE del 2010, sobre habilidades y competencias del siglo XXI.

6.2 Las TIC en los departamentos de capacitación y/o universidades corporativas (UC)

La modalidad de educación virtual relacionada con el uso de las TIC ha generado, el *e-learning*, *blendend* y apoyo a la presencialidad, consideradas tres modalidades educativas; pero en las últimas décadas se ha desarrollado un nuevo concepto de modalidad educativa como es el de *w-learning* o *mobile-learning* las cuales se encuentran relacionadas con el uso de la comunicación digital y los dispositivos móviles como herramientas o recursos para la formación; estas hacen referencia al uso de las tecnologías multimedia direccionadas al desarrollo de diseño de estrategias de aprendizaje para ser aplicadas en la labor docente, estos recursos permiten una comunicación asíncrona entre los actores del proceso a partir del aula virtual, correo electrónico, chat, foros, blogs. (Bartolomé, 2004)

En la actualidad las instituciones educativas y organizaciones empresariales que apuntan hacia la modalidad de *e-learning* se preocupan por estar a la vanguardia de la tecnología de punta que soporte sus programas que han sido estructurados para un ambiente virtual, a pesar que la mayor carga de trabajo está enfocado a establecer modelos pedagógicos para ambientes virtuales cuya sustentación está soportada en la teoría del aprendizaje y la educación, en el establecimiento de lineamientos y estándares de calidad que integran o que exigen el diseño de contenidos para los sistemas de evaluación con el objetivo de fortalecer y desarrollar educación continuada (Restrepo, 2005)

Ante la situación planteada, las organizaciones o empresas aprenden de los mismos individuos que la conforman, de los grupos o equipos que comparten relaciones y experiencias y adquieren un nuevo conocimiento y mayor comprensión de las cosas. (Teare, Davies, y Sandelands, 2002, p. 131), por tal razón las organizaciones han conformado estructuras dedicadas a la capacitación de su talento humano que ayuden al logro de la misión y repensar la visión; este pensamiento ha evolucionado de oficina de capacitación que era manejada por el director de recursos humanos, al departamento, área de formación, unidad y vicepresidencia de capacitación o formación del talento humano, en respuesta a la necesidad de las compañías por gestionar su conocimiento interno.

Fue tan importante esta tarea que las organizaciones crearon las unidades de negocio de capacitación y formación las cuales evolucionaron a lo que hoy se conoce como Universidades

Corporativas, que son herramientas que implementan estrategias de capacitación en pro de la compañía. (Rubio, 2011, p. 17), como término es definido: como una unidad estratégica de negocio, privada, que ayuda a desarrollar en el talento humano las habilidades y competencias específicas para el logro de la misión institucional; aunque la mayoría de autores citados usan el término universidad, se hace una distinción: “la palabra "universidad" en muchos países está reservada exclusivamente para la concesión de grados” dando prioridad al término academia como el más apropiado. Pero otros estudios como el de Almeida (2011), consideran a la universidad corporativa como una herramienta para crear una organización de aprendizaje permanente y por ello si se le puede dar el término de universidad.

Al comprender que los departamentos de capacitación se transforman paulatinamente hacia el concepto de universidad corporativa, porque este término que se ha extendido en el mundo pero aún sigue en discusión; la mayoría de escritos sobre el tema acogen el concepto de Mark Allen (2010), que la define como una herramienta estratégica de la organización para ayudar a la organización en el logro de su misión. Tom McCarty (2003), director de la Motorola University, afirma que es la “organización responsable de gestionar procesos de aprendizaje”; Jim Moore, Sun University, citado por Lorenzatti, (2010) define UC como “una organización central que sirve a múltiple grupos para ayudar a la organización a desarrollar las capacidades de los empleados requeridas para el éxito”.

Otros teóricos no la definen como entidad, sino como un elemento más de la organización con una función específica. Para Meister, (1998) es un “paraguas estratégico para las necesidades educativas totales de una empresa para todos los empleados y toda la cadena de valor”, Grezner, citado por Antonio Rubio, reseña que la UC es una “función estratégicamente alineada para la integración del desarrollo de las personas” (Rubio, 2011, p. 17).

Las UC, además de ayudar al logro de La misión institucional por medio del aprendizaje continuo, tienen como objetivos secundarios: anticipar los cambios que presente el mercado, fomentar el binomio formación-innovación y la cultura corporativa, incrementar el valor total de la empresa para los stakeholder, (Meister, 1998); aumentar reputación de la organización y por ende su imagen corporativa (Ferrer, mayo, 2009).

Para establecer con mayor claridad el propósito de las universidades corporativas, se realizó una aproximación a los postulados de varios autores. Baladrón y Correyero (2013)

indican que el objetivo de este tipo de institución es la formación en competencias laborales, con especial orientación hacia el conocimiento técnico. Por otra parte, Ferrer (2009) afirma que la universidad corporativa tiene varias finalidades:

- *Configurarse como instrumento para la notoriedad y prestigio de la compañía y de su oferta formativa, tanto interna como externamente.*
- *Convertir la formación en algo unificador y corporativo geográficamente*
- *Desarrollar profesionalmente a los empleados asegurando el alineamiento entre las competencias requeridas para la evolución profesional y la formación disponible.*

Múnera Ruiz, (2012) y Ledezma, (2013) coinciden en que el propósito de las UC es: incrementar la eficiencia de la fuerza laboral, generar procesos de transformación institucional, desarrollar las competencias técnicas y comportamentales del talento humano y para Allen (2010) “Cultivar personas y el aprendizaje organizacional, el conocimiento y la sabiduría”.

Los planteamientos anteriores presentan convergencia en los conceptos que subyacen a cada definición. Dichas significaciones son: herramienta estratégica, logro de la misión, aprendizaje, conocimiento, desarrollo de las capacidades de empleados, gestión de procesos. Entonces, la universidad corporativa puede considerarse como una unidad estratégica del negocio, la cual busca gestionar el conocimiento por medio de un proceso estratégico de aprendizaje interno para desarrollar y fortalecer: valores, cultura, capacidades, competencias y habilidades de los empleados, para lograr la competitividad empresarial, posicionar la marca y lograr rendimientos financieros.

6.2.1 Funciones de los departamentos de capacitación empresarial y/o universidad corporativa

Todos los autores consultados concuerdan en que la función principal de los departamentos de capacitación y/o universidades corporativas es gestionar el conocimiento para cumplir su misión institucional, pero además gestionar redes de I + D + i entre las organizaciones dentro y fuera del grupo para aumentar el valor del capital humano, La mayoría de documentos de Zangara (2009), Fresina (1997), Balandrón, Almeida (2011), Cross (2012), reconocen que las universidades corporativas también apoyan al departamento de recursos humanos para la

apropiación de la cultura corporativa, el descubrimiento y retención de talentos, además cumplen funciones de apoyo al mercadeo, al proceso de inducción, imagen de marca y responsabilidad social empresarial.

Tanto Rubio (2011), como Allen (2010) definen universidad corporativa como una herramienta para lograr un objetivo estratégico y que para lograrlo lo primero es identificar qué lo que la compañía necesita realmente.

Las UC adquieren un carácter estratégico ligado al plan estratégico de la compañía, lideran la gestión del conocimiento en las empresas, construyen un amplio rango de experiencias y soluciones de aprendizaje con el objetivo de potencializar el talento humano, identifican y divulgan el conocimiento de las mejores prácticas en las diferentes áreas del negocio. (Rubio, 2011, p. 16)

6.2.2 Tipologías de las UC

En los diferentes países el concepto de universidad corporativa sigue en debate, los diferentes nombres pasan por: escuela de negocios corporativa, academia corporativa o institucional, instituto de dirección, escuela de liderazgo, universidad empresarial, empresa universitaria; también: UC cerradas o abiertas (a personas no vinculadas a la organización); pero en las mismas UC existen diferentes formas de impartir la capacitación o formación, que pasa por la UC presencial, no presencial, semipresencial y multimodal. El Dr. Agustí Ten en el I encuentro Internacional EAD. URBE 2009, plantea una propuesta conceptual sobre las características y tipologías de UC.

	Sin acuerdo estratégico/s con universidades académicas tradicionales	Con acuerdos estratégico/s con universidades académicas tradicionales
Con denominación explícita “universidad corporativa”	<p>TIPO CS</p> <p>Ej. UC Unión Fenosa</p>	<p>TIPO CC</p> <p>Ej. UC Everis</p>
Sin denominación explícita “universidad” corporativa	<p>TIPO SS</p> <p>Ej. Centro corporativo de formación y desarrollo del grupo Santander</p>	<p>TIPO SC</p> <p>Ej. Campus Bankinter</p>

Tabla 2. Características y tipologías de UC

Fuente: http://encuentrointernacional.ead.urbe.edu/2009/pdf/conferencias/agusti_ten.pdf

Características de las UC (Iberoamérica)

- La mayoría de UC, están vinculadas a compañías multinacionales
 - En el caso de compañías multinacionales extranjeras:
 - Como delegación de UC matriz en la región.
 - Como UC de la filial del país
 - En el caso de compañías multinacionales del país:
 - Como UC matriz del grupo
- UC tipos SS, SC y CC: privativos de grandes corporaciones
- UC tipo SC: al alcance de organizaciones de menor tamaño. (Te, 2009, pp. 5-6)

6.2.3 Prototipos de universidades corporativas

La diferencia fundamental de una universidad corporativa y un departamento de capacitación, es que último responde a necesidades específicas requeridas por las diversas unidades de la organización, mientras que las universidades corporativas son unidades estratégicas para gestionar el conocimiento de la organización y lograr ventaja competitiva en el mercado. Por lo anterior se reconoce que una universidad corporativa debe ser constituida y

gestionada acorde con la misión estratégica del negocio para reforzar o mantener, cambiar y moldear al futuro.

Prototipo I: Cuando una empresa tiene lo que se cree que es una fórmula ganadora, se esfuerza para asegurar que la fórmula es seguida. En una corporación, el papel de la universidad es a menudo un refuerzo para perpetuar esa fórmula ganadora. Federal Express y Disney son dos ejemplos notables de la formación.

Prototipo II: Gestión de Cambio. Cuando una corporación cree que sus prácticas, sistemas, políticas, estrategias o incluso los valores subyacentes necesitan ser ajustados, que a veces se convierte a su universidad corporativa para ayudar a implementar esos cambios.

Prototipo III: Cuando el liderazgo de una empresa cree que las respuestas a un futuro de la sociedad puede ser mejor descubierto al aprovechar la sabiduría colectiva para la orientación futura de la corporación. Motorola, GE. (Fresina, 1997, p. 132)

Lo anterior demuestra que la conformación de una universidad corporativa debe obedecer a una necesidad específica y no a una moda como lo afirma Zangara (2009).

6.2.4 Estructura de las universidades corporativas

Para determinar qué prototipo de universidad corporativa pretende una organización, es necesario reconocer los elementos fundamentales de estructura. Almeida (2011) refiere el modelo dirigido al conocimiento, constituido por siete elementos básicos: estructura, sistema, estilo, personal, habilidades, estrategias y valores compartidos. Tanto Almeida (2011) como Rurkkhum (2010) coinciden en establecer una estructura de gestión en el desarrollo organizacional para “lograr el desempeño laboral efectivo”, localizar el conocimiento existente para transferirlo, compartirlo y crear nuevo conocimiento. Ambos definen como ruedas o ciclos la estructura basada en el conocimiento, pero que requiere del apoyo de la alta dirección, definir las competencias que necesita la organización, las audiencias, las tecnologías, los sistemas de evaluación y “una estrategia de marketing y comunicación para la universidad” (Almeida, 2011, p. 3). Esta última, permite crear una cultura del conocimiento dentro de la organización, para

completar esta gestión de conocimiento, también desataca la necesidad de un “socio de aprendizaje”, un pedagogo que ayude a consolidar los contenidos y filosofías pedagógicas apropiadas para construir una cultura del conocimiento que permita permear a socios, accionistas, clientes y proveedores.

El último elemento de la estructura es la inversión; así como no todas las empresas requieren universidad corporativa, no todas pueden invertir en la construcción de la misma por sus costos; por ello los modelos de UC se encuentran en las grandes compañías, según Allen y McGee (2012) los costos no son fáciles de medir como en la mayoría de las áreas, y la cuantificación de los beneficios de la capacitación puede ser extremadamente difícil.

Un aporte distinto es el que hace Jay Cross (2012), cuando afirma que los empleados ya no quieren ser entrenados, ellos ahora definen cómo, cuándo y en dónde quieren aprender porque la jerarquía de aprendizaje ya no es vertical de arriba hacia abajo, sino de abajo hacia arriba y hacia los costados. “Los departamentos de formación impulsan la formación, mientras que los trabajadores buscan y piden la información que necesitan” (Rurkkhum, 2012, p. 11). Y plantea un modelo basado en la cultura, motivación, infraestructura y aprendizaje de la colaboración que permite la conformación de redes y comunidades de aprendizaje en el trabajo, que es una propuesta de José Silvio (2010) ante la UNESCO para garantizar el aprendizaje permanente.

A manera de resumen, una estructura ideal se gestiona desde los líderes de la organización que motiven el aprendizaje colaborativo, por medio de estrategias de comunicación para movilizar al talento humano al aprendizaje continuo; gestión soportada en las TIC con objetivos claros que ayuden, aporten y apoyen al desarrollo de las competencias laborales del talento humano que beneficien a la organización y permeen la gestión del conocimiento en la cultura corporativa.

6.3 Andragogía

Educar, enseñar, capacitar o transmitir información con un objetivo específico a los adultos requiere de una estrategia pedagógica adecuada. La presente investigación centra su target en adultos, profesionales abogados y capacitadores del centro de formación del CAC de la Cámara de Comercio de Bogotá, por lo que se requiere profundizar sobre la ciencia que estudia la educación y el método de como aprenden y aprehenden los adultos.

El término aparece en 1833, cuando el maestro alemán de educación básica Alexander Kapp lo utiliza para referirse a la interacción didáctica que se establece entre él y sus estudiantes en edad adulta en las escuelas nocturnas (Universidad del valle de México, 2008, p. 6), y aunque la palabra “andragogía” no está registrada en la Real Academia Española de la Lengua, es el término usado para referirse a la educación para adultos; de etimología griega ανδρος (hombre) y άγω (conduzco) y opuesto a término pedagogía (παιδιου, niño y άγω, conduzco), que según Kapp se centra más en la transmisión de conocimientos que en su construcción. Varios teóricos se acercan a una posible definición como Adam (1977), Freile (1975), Knowles (1972) y Ludojoski (1985) entre otros, un estudio de método comparativo recoge las definiciones más importantes y la propone así:

La Andragogía es la ciencia y el arte que, siendo parte de la Antropogogía y estando inmersa en la Educación Permanente, se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de Participación y Horizontalidad, cuyo proceso al ser orientado con características sinérgicas por el facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad de lograr su autorrealización. (Alcalá, 1997, p. 12)

Pero el término no fue aceptado de inmediato por varios autores, entre ellos Johann Frederich Herbart (1833), uno de los principales teóricos de la pedagogía, para él la educación de adultos era responsabilidad de la pedagogía social, que es una teoría pedagógica que tiene por campo de reflexión y práctica los procesos educativos no formales y que los sujetos que estaban en otra edad generacional deberían ser atendidos bajo la modalidad de la educación no formal. Hasta que F. Poggeler (1957) con su trabajo *Introduction into Andragogy: Basic Issues in Adult Education*, amplió y difundió el término andragogía en Europa. En Latinoamérica el término fue impulsado Adam y Ludojoski, al inicio de los años setenta. (Universidad del valle de México, 2008, pág. 12). Durante los siguientes años se continúa teorizando sobre el término en el ámbito educativo y es la UNESCO con la política de educación para adultos, traza una división entre la educación de adultos y el aprendizaje de adultos.

Educación de adultos: “[...] designa la totalidad de los procesos organizados de educación, sea cual sea el contenido, el nivel o el método, sean

formales o no formales, ya sea que prolonguen o reemplacen la educación inicial dispensada en las escuelas y universidades, y en forma de aprendizaje profesional, gracias a las cuales las personas consideradas como adultos por la sociedad a la que pertenecen, desarrollan sus aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias técnicas o profesionales o les dan una nueva orientación, y hacen evolucionar sus actitudes o su comportamiento en la doble perspectiva de un enriquecimiento integral del hombre y una participación en un desarrollo socioeconómico y cultural equilibrado e independiente”. Sin embargo, “la educación de adultos no puede ser considerada intrínsecamente: sino como un subconjunto integrado en un proyecto global de educación permanente”.

Aprendizaje de adultos: “[...] comprende la educación formal y la permanente, la educación no formal y toda la gama de oportunidades de educación informal y ocasional existentes en una sociedad educativa multicultural, en la que se reconocen los enfoques teóricos y los basados en la práctica”. (*Declaración de Hamburgo sobre la educación de adultos*, UIE, 1997, para. 3). (UNESCO, 2010, p. 13)

Desde la primera conferencia Internacional sobre Educación de Adultos de la UNESCO, en 1949, el término andragogía ha tomado fuerza para apoyar las políticas de educación para los adultos, esta discusión conllevó a que en la segunda conferencia en Montreal, Canadá 1960, con el tema central de la “Educación de Adultos en un Mundo en Transformación”, se discute que el objetivo de la educación para adultos es preparar a los adultos para que se adapten al mundo que está en transformación. En la tercera conferencia, realizada en Tokio, Japón, en 1972 se le da prioridad a la educación de adultos menos favorecidos y analfabetas. Solo hasta 1985, en la cuarta conferencia realizada en París, se recomienda difundir los resultados experimentales logrados en la educación de adultos que definen un modelo específico (andragógico) y diferente del utilizado en la educación de niños y adolescentes (pedagógico). En el Capítulo V, denominado Formación de Educadores de Adultos, se hacen las siguientes recomendaciones a las autoridades competentes de los Estados Miembros:

1. Que reconozcan plenamente la influencia directa que ejerce el personal encargado de la educación de adultos en el desarrollo y la calidad de la educación;

2. Que introduzcan innovaciones y renueven los sistemas, métodos y técnicas de educación de adultos, de acuerdo con los postulados de la educación permanente y con los principios de la andragogía para formar educadores de adultos que faciliten el proceso de aprendizaje de éstos en cualquier nivel de educación;

3. Que se de atención preferente en las universidades e instituciones de formación docente a la formación andragógica del personal de educación de adultos;

4. Que las universidades e instituciones de formación de personal docente ofrezcan programas para obtener títulos en andragogía, en lugar de enseñarla simplemente como una especialización en otros campos (UNESCO, 1985, p. 59)

Más tarde, en 1987, en el documento: Recomendaciones para poner en práctica los principios de la Educación Permanente en los Estados miembros: balance y perspectivas, en su punto número doce proclama:

*“La Educación Permanente es un concepto global y multidimensional. Comprende la fase inicial del aprendizaje, pero también el que tiene lugar en el trabajo e incluso durante la jubilación. Incorpora el aprendizaje formal, no formal e informal, que se da en la escuela, en casa, en la colectividad, **en el lugar de trabajo** y a través de los «mass media»”. (Universidad del valle de México, 2008, p. 40).*

De allí en adelante en los diferentes estamentos internacionales, entre ellos la OIT (organizacional internacional del trabajo) impulsan el considerar e impulsar al conjunto de actividades de aprendizaje realizadas a lo largo de la vida con el fin de desarrollar las competencias y calificaciones.

La diferencia básica de la educación para adultos y la pedagogía es que mientras la andragogía es un acto propositivo y bidireccional, la pedagogía es formativa. Y es propositiva porque el adulto es consciente y responsable de sus actos y frente a los contenidos propuestos,

tiende a deliberar y cuestionar, contrastando con las experiencias anteriores”. (Olivo, 2011, p. 35). Lo anterior define qué es y el fundamento de la andragogía, la autonomía y la participación. Referente que permite que esta se logre incorporar en el ámbito educativo como una ciencia agógica y/o pedagógica, esta última que estudia las etapas que conforman la evolución del aprendizaje en el ser humano:

La paidagogía: educación de niños preescolar de 3 a 6 años de edad

La pedagogía: educación del niño en educación básica

La hebegogía: educación adolescente en su etapa de educación media y diversificada

La andragogía: educación de las personas adultas hasta la madurez

La gerontogogía: educación adulta en su tercera edad

Y aunque la andragogía ya sea aceptada como ciencia agógica, es la resultante del cruce entre la educación permanente que en las organizaciones se denomina permanente o continua, y la educación para adultos.

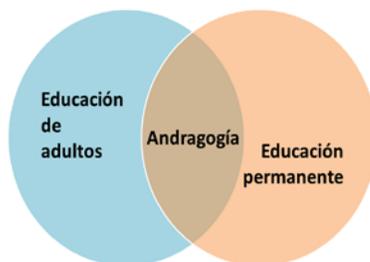


Imagen 8. La andragogía como resultante de la interrelación de la política referida a la educación permanente y a la educación para los adultos.

Fuente: Universidad del Valle de México, 2008, p. 33

6.3.1 Políticas colombianas sobre la andragogía

Cabe aclarar que, en este aspecto, Colombia posee una regulación o normatividad sobre la andragogía, no en términos pedagógicos sino políticos. Es decir, que no se ve la andragogía como una perspectiva que provee luces sobre ¿cómo aprenden los adultos? Sino sobre el derecho que tienen los adultos a educarse y para ello deben existir los espacios para el efecto.

El Congreso de Colombia expidió la ley general de la educación (ley 115 de febrero 8 de 1994), donde los siguientes son los artículos que hacen referencia a la andragogía, educación para adultos y capacitación empresarial.

TITULO I. Disposiciones Preliminares

ARTICULO 1o. Objeto de la ley. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

ARTICULO 5o. Fines de la educación. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines:

11. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.

CAPITULO 2. Educación para adultos

ARTICULO 50. Definición de educación para adultos. La educación de adultos es aquella que se ofrece a las personas en edad relativamente mayor a la aceptada regularmente en la educación por niveles y grados del servicio público educativo, que deseen suplir y completar su formación, o validar sus estudios. El Estado facilitará las condiciones y promoverá especialmente la educación a distancia y semipresencial para los adultos. (Congreso de Colombia, 2002)

Para lograrlo, el Programa Nacional de Alfabetización y Educación Básica de Jóvenes y Adultos 2002 – 2006, trazó lineamientos educación para adultos, liderada por el Ministerio de Educación Nacional, contempla “beneficiar 430.000 colombianos iletrados recurriendo a modelos pedagógicos especializados en la educación de adultos”. (Ministerio Educación Nacional, sf, pp. 1-5). Por otro lado, la ley también impulsa la capacitación de profesores especializados en andragogía

ARTICULO 47. Apoyo y fomento. En cumplimiento de lo establecido en los artículos 13 y 68 de la Constitución Política y con sujeción a los planes y programas de desarrollo nacionales y territoriales, el Estado apoyará a las

instituciones y fomentará programas y experiencias orientadas a la adecuada atención educativa de aquellas personas a que se refiere el artículo 46 de esta Ley.

Igualmente fomentará programas y experiencias para la formación de docentes idóneos con este mismo fin. (Congreso de Colombia, 2002)

Tanto la ley como el Plan Nacional permiten instaurar la educación no formal, informal y permanente en sus distintas formas y niveles. Por ende las universidades corporativas, sustentadas en la ley, podrán motivar a los facilitadores al aprendizaje de la andragogía como modelo pedagógico fundamental.

6.3.1.1 Objetivos y principios de la andragogía

En las universidades corporativas, la andragogía es el soporte de la didáctica formativa del talento humano que permite diseñar lineamientos de los procesos de enseñanza y de aprendizaje entre adultos para incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización y el profesor se convierte en un facilitador, un guía que crea o recrea las condiciones del aprendizaje, de tal manera que el participante, individual o colectivamente, pueda sistematizar la experiencia, resolviendo algún problema o simplemente mejorando los procesos o procedimientos. (Olivo, 2011, p. 16). A la andragogía la rigen dos principios básicos: la participación y la horizontalidad. El primero propugna por la autonomía del adulto por querer aprender; por ende, los adultos profesionales aprenden aquellos temas que les signifiquen proyección profesional, económica, social o familiar; deciden cuándo y dónde estudiar, por ello el uso de plataformas, recursos web y educación asincrónica que es pertinente en el proceso andragógico y permite que el adulto racionalice los conceptos, “generalmente está dispuesto a relacionar sus experiencias de aprendizaje anteriores” (Arguelles y Nagles, 2007). Por ello requiere una serie de estímulos de motivación para no desistir en su proceso y aceptar la responsabilidad del proceso de aprendizaje.

La segunda, la horizontalidad, se basa en las condiciones de igualdad del facilitador – guía y el adulto, como también el ambiente de aprendizaje adecuado que permita una buena práctica educativa. Este principio establece dos clases de características: cualitativas y

cuantitativas. Las cualitativas refieren a que, tanto el facilitador como el participante, poseen adultez y experiencia. Además de las anteriores características, tiene en cuenta el auto-concepto, la auto-aceptación y la autoestima del participante, como también sus factores domésticos y externos. “Los educadores de adultos deben interesarse por conocer acerca de cómo influye el envejecimiento sobre la personalidad adulta para saber cómo aprenden los adultos y qué condiciones son las más favorables en el proceso de aprendizaje de esa etapa vital”, (Torres y Arroyo, 2000, p. 26). Esto conlleva a conocer las condiciones que caracterizan a la andragogía que son: la confrontación de experiencias, la racionalidad que le permite al adulto reflexionar sobre el contenido del programa académico como para encontrar motivos para seguir con el proceso, la capacidad de abstracción del adulto y la integración de lo aprendido para su aplicabilidad en su vida laboral o cotidiana. Por ello, la primera finalidad de la andragogía es mantener motivado y enriquecer los intereses del participante con una orientación adecuada durante su proceso educativo para actualizarlo no solo en conocimiento sino también en valores y habilidades intelectuales para generar procesos de autoaprendizaje. (Universidad del valle de México, 2008, p. 31)

6.3.1.2 Cómo aprende el adulto

Conocer desde la psicología a las personas adultas en su proceso de aprendizaje, permite desarrollar una didáctica adecuada al proceso de aprendizaje, la cual difiere de la pedagogía dado que el aprendizaje en la adultez tiene una base teórica que articula las experiencias adquiridas con la experiencia momentánea y con una forma específica de conceptualización, es decir, el sujeto adulto cuando aprende emplea las diferentes formas (Universidad del valle de México, 2008, p. 43). Se define adulto a la persona que tiene la capacidad de reflexionar, racionalizar abstraer y aplicar. Los psicólogos distinguen periodos los ciclos de la vida; para E. Erikson la juventud de la adultez inicia entre los 18 y los 20 años terminando hacia los 25-30, mientras que para Levinson esta estaría comprendida entre los 23/35 y los 40 años (Natale, 2003, p. 17 y 27).

Etapas de la adultez según Erickson y Levinson		
Clasificación por edades		
Etapas	Erickson	Levinson
Juventud	18 – 20 hasta los 25 – 30	25 – 35 hasta los 40
Adultez o media adulta	25 – 30 hasta los 60	40 hasta los 60 – 65
Vejez	A partir de los 60	A partir de los 60 – 65

Tabla 3. Etapas de la adultez según Erickson y Levinson Clasificación por edades

Fuente: (Universidad del valle de México, 2008, p. 63)

Mientras la relación en la pedagogía es unidireccional, en la andragogía es bidireccional y colaborativa y ellos, los adultos, resignifican los preconceptos y son conscientes de la necesidad de aprender a aprender y decidir qué aprender.

Podemos señalar cuatro proposiciones características que distinguen el aprendizaje de los adultos del de los niños

1. *Los adultos tienen la imperiosa necesidad de auto dirigirse*
2. *La madurez da experiencia, lo que es una fuente de aprendizaje*
3. *El momento idóneo para aprender está asociado con el papel social que tiene la persona*
4. *El aprendizaje centrado en un proyecto personal ocupa el lugar del aprendizaje centrado exclusivamente en el sujeto. (Teare, Davies, y Sandelands, Organizaciones que aprenden y formación virtual, 2002, p. 41)*

La andragogía persigue la teoría de la educación dialógica, campo estudiado Freire (1962), que plantea siete principios del aprendizaje dialógico que son:

1) Diálogo igualitario, 2) Inteligencia cultural, 3) Transformación, 4) Dimensión instrumental, 5) Creación de sentido, 6) Solidaridad, 7) Igualdad de diferencias. Estos principios dan importancia a la participación y el diálogo como una condición privilegiada para el aprendizaje entre adultos. “Se facilita el

aprendizaje y se consolidan los compromisos sociales; mejorando la autoestima y reforzando la motivación". (Universidad del valle de México, 2008, p. 67)

Los anteriores fundamentos vislumbran una didáctica basada en el principio de automotivación y responsabilidad del aprendiz, que por naturaleza querrá seguir aprendiendo siempre y cuando le aporte para su desarrollo social, laboral, económico, familiar o prestigio. Por ello los organismos internacionales, UNESCO, ONU, OCDE, entre otras recomiendan a los gobiernos instaurar políticas de capacitación permanente para adultos basadas en la andragogía.

Un concepto moderno de educación de adultos, incluye todos los procesos formativos en los que participan, independientemente si sus intereses y necesidades son de índole personal o profesionales; concepto que comprende a los procesos de formación general (desde alfabetización hasta universitaria) así como los vinculados a la preparación para el trabajo, realizados en un contexto de educación permanente a lo largo de la vida (OCDE, 2005: 15-16).

Identificar por qué y para qué aprende el adulto es importante pero el cómo, es necesario analizarlo. Según la experiencia laboral como profesora de segunda lengua del Cuerpo de Paz de Costa Rica, la Dra. Paula Alonso Chacón (2012), describe el aprendizaje andragógico como una acción mayéutica, donde el modelo de aprendizaje experiencial de David Kolb (1976), se estructura con: experiencia concreta, observación y reflexión, formación de conceptos abstractos y pruebas en las nuevas situaciones.

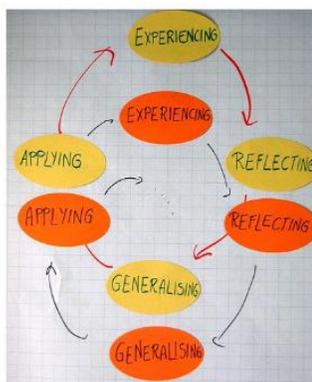


Imagen 9. Modelo del aprendizaje experiencial de David A. Kolb.

Fuente: (Smith, 2010)

Según la doctora Chacón, usar este modelo en la educación para adultos, permite lograr los objetivos de aprendizaje mediante competencias cognitivas y metacognitivas

Entonces, si se comparan las fases de la mayéutica con el aprendizaje por experiencia, resulta evidente que ambos parten de un problema o de una acción, que implican un enigma por descubrir (experiencia concreta), que se resolverá mediante la dialéctica entre el facilitador y el estudiante, lo cual estimula el cuestionamiento de los hechos, no solo para garantizar la veracidad de las ideas preconcebidas, sino también para suscitar otras nuevas y enriquecidas sobre dicho problema (observación reflexiva). (Chacón, 2012, p. 24)

Asimilar y reflexionar sobre la experiencia para desarrollar propuestas son elementos funcionales en la capacitación en las organizaciones y el aprendizaje experiencial se ha convertido en un movimiento de investigación, apoyado por varios gobiernos por sugerencia de la Comisión Europea ante el interés por el “aprendizaje basado en la experiencia en contextos informales o no formales, incluyendo el aprendizaje en el lugar de trabajo”. (Romero, 2010, p. 90).

6.3.2 La andragogía en las capacitaciones empresariales

Ante los distintos llamados de las organizaciones internacionales frente a los problemas de educación mundial, las organizaciones empresariales también han asumido políticas de capacitación en competencias o habilidades que permitan tener empleados capaces de desempeñar su función de manera óptima,

Por ello, las personas (pero también las empresas) que desean lograr estándares altos de competitividad, buscan los caminos para adquirir la información y el conocimiento pertinente para subsistir en una sociedad en constante transformación y con necesidades tecnológicas notables La andragogía, considera estas tendencias y ve a las TIC como un recurso didáctico esencial en los procesos educativos. (Universidad del valle de México, 2008, p. 56)

Uno de los problemas en la capacitación empresarial era que se instauraban programas en respuesta a requerimientos específicos de un área, pero

sin una articulación pedagógica o didáctica. La práctica más recurrente era llevar “expertos” externos que “ponen en práctica un modelo tradicional, (conductista y basado en objetivos y en muchas oportunidades de memorización), concebido y diseñado para maximizar el aprendizaje de niños y adolescentes”. (Olivo, 2011, p. 13). Por lo anterior, los procesos de capacitación respondían más por cumplir normas para rebajar impuestos, que para potencializar el conocimiento de los empleados. Por lo anterior, los principios de la andragogía se convierten en el eje de formación en las organizaciones que evolucionan de departamento de capacitación, generalmente gerenciada por el departamento de recursos humanos, a universidad corporativa pensada como una unidad de negocios que propugna por conformar la organización como una entidad de aprendizaje continuo.

El reconocimiento, validación y acreditación del aprendizaje no formal e informal dan validez al conocimiento y las competencias que los adultos adquieren fuera del sistema formal de educación. De esta manera es posible valorizar el aprendizaje que ocurre en la vida laboral, mediante la educación no formal, así como en la comunidad, la familia, el tiempo libre y las actividades de la vida cotidiana. (UNESCO, 2010, p. 83)

Se puede deducir que la andragogía se centra en el adulto y, para lograr su aprendizaje, se basa en sus conceptos previos y motivación personal por querer aprender y el qué le implique ascenso intelectual, laboral o social. Para el proyecto de gestión de TIC en las universidades corporativas, corrobora la necesidad de centrar el modelo pedagógico en la andragogía y el aprendizaje significativo, donde la mayéutica permite al adulto-aprendiz a cuestionar, reflexionar y reaprender procesos laborales que permiten su buen desempeño en la organización y ayude al logro de los objetivos institucionales y el papel del profesor cambia a facilitador y guía.

7. Implementación

Para el desarrollo de esta investigación se definió el programa de formación MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos), del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá como la entidad que dentro de su plan de formación y capacitación de conciliadores, incluye un diplomado de “Conciliación en derecho”, de 150 horas, divididas en tres módulos: básico, entrenamiento y pasantía. Los formadores son abogados con amplia experiencia en el ejercicio de su profesión y, en su mayoría, catedráticos de otras universidades; sumado a esto, el Centro de Arbitraje los capacita con charlas o seminarios de pedagogía y herramientas didácticas.

Por lo anterior y para el desarrollo de la presente investigación se tuvieron en cuenta dos acciones: **la primera** centrada en la estructura, diseño y ejecución de un seminario presencial de ocho horas sobre expresión oral para la enseñanza. Cuyo objetivo está centrado en lograr que los participantes se apropien de las herramientas de expresión oral, corporal y manejo de ayudas audiovisuales, para que las incorporen en sus procesos de enseñanza. (Ver anexo tres)

La segunda, que es la del objeto del presente estudio, es el montaje de un curso virtual de tres semanas de profundización sobre expresión oral, ello con el fin de determinar el aporte de las TIC en los procesos de capacitación en los departamentos de formación y/o universidades corporativas, a partir del análisis del caso: seminario de oralidad para docentes del programa de formación MASC (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), del centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

7.1 Objetivo del Ambiente de Aprendizaje

Lograr que los participantes se apropien de las herramientas de expresión oral para que las incorporen en sus procesos de enseñanza.

7.1.1 Objetivos secundarios del ambiente de aprendizaje

- Establecer la estrategia adecuada, donde se incorporen las TIC, para desarrollar el curso de habilidades de comunicación oral.
- Construir actividades específicas para el logro del objetivo
- Determinar participantes, roles, tiempo y funciones

7.2 Enfoques agógicos en los que se soporta el ambiente de aprendizaje

-agogia o –agogía. Elemento sufijal que entra en la formación de palabras con el significado de 'conducción', 'guía', 'dirección': demagogia, pedagogía.

Por ser los participantes adultos inmersos en un contexto empresarial, el modelo significativo bajo un enfoque andragógico permite al participante lograr la apropiación de las herramientas de comunicación oral en el proceso de aprendizaje, según los siguientes aspectos. (Pérez, 2014)

7.2.1 Aprendizaje significativo

Si la andragogía responde al modo de aprender de los adultos donde ellos tienen en cuenta sus conocimientos previos y altos factores de motivación, lleva a tomar el aprendizaje significativo como modelo pedagógico para lograrlo pues este se basa en los subsunores o conocimientos previos.

Si tuviese que reducir toda la psicología educativa en un solo principio, diría lo siguiente: el factor aislado más importante que influencia el aprendizaje es aquello que el aprendiz ya sabe. Averígüese esto y enséñese de acuerdo con ello. (Ausubel, 1983).

Lo anterior permitirá que el alumno, con la nueva información, logre la resignificación de los conceptos para poderlos usar en la vida profesional. “El aprendizaje significativo no es posible sin la predisposición para aprender o una actitud de aprendizaje significativa. No puede desarrollarse si no se dispone de los subsumidores adecuados en la estructura cognitiva. (Rodríguez Palmero, 2004, p. 9). Cuando el participante acepta que el aprendizaje le facilita solucionar los problemas, actualizar conocimientos y encontrar sentido a los conceptos, logra los tres estadios básicos del aprendizaje significativo el ser, el hacer, el saber hacer.

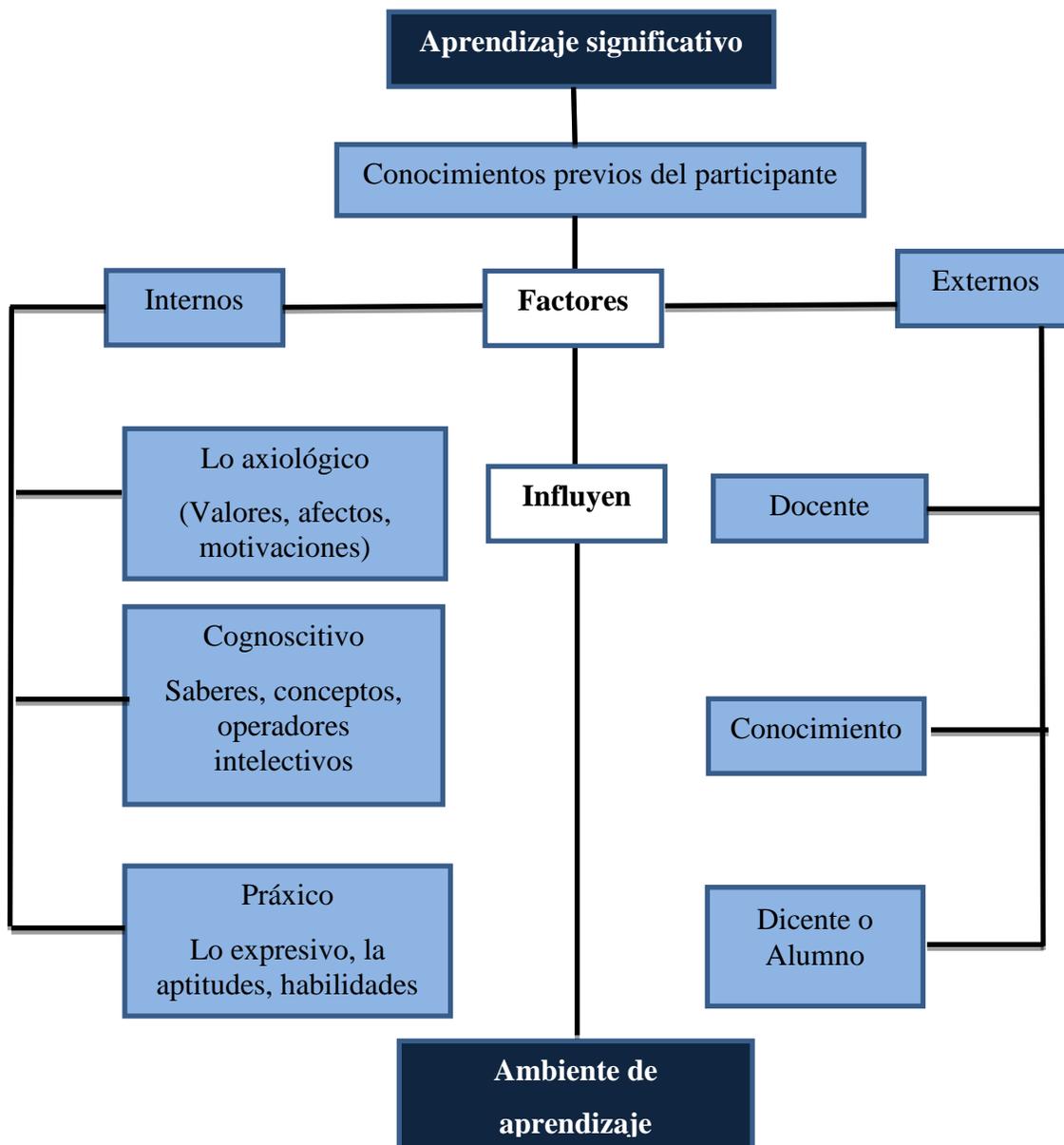


Diagrama 1. Aprendizaje significativo. Construcción propia, basado en la entrevista p1 del 25 de agosto del 2013 Directivo de formación del centro de Arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá

Según Shull (1990) las fases de aprendizaje significativo son:

Inicial: serie de procesos donde el sujeto percibe la información segmentada, sin ningún nexo o conexión de tipo conceptual, a lo que el mismo, responde tratando de memorizarla o interpretarla, desde sus propios esquemas de conocimiento.

Intermedia: el individuo empieza a establecer, de manera progresiva, algún tipo de relaciones y similitudes entre las partes o segmentos de información que ha percibido. Esto permite un procesamiento más profundo, haciéndolo así más aplicable a otros contextos.

Terminal: Los conocimientos que empezaron a relacionarse en la fase anterior, se integran con mayor solidez y comienzan a actuar de forma más autónoma. En esta fase es donde se vincula realmente la nueva información a la estructura cognitiva del sujeto, generándose una nueva. (Arguelles y Nagles, 2007, p. 91)

Si el proceso de formación le apuesta a la actualización y el refuerzo de los conocimientos y experiencias de los participantes, es claro que el paradigma pedagógico que más se acerca a su realidad es aprendizaje significativo, ya que este pretende enfrentar el nuevo conocimiento, contra el que ya posee, jerarquizado y asimilado, para que lo re-signifique. Los alumnos durante el seminario, dinamizarán la instrucción a partir del conocimiento, para que reorganicen la información o descubran nuevas relaciones con lo que va a ser aprendido, para que acomode los conocimientos nuevos y previos, dándoles significado propio.

7.2.2 Aprendizaje autónomo

La palabra autónomo, ma. Según el DRAE proviene del gr. (αὐτόνομος). 1. adj. Que tiene autonomía. 2. adj. Que trabaja por cuenta propia.

Un aprendizaje autónomo se manifiesta en un estudiante que pueda seguir su propia dirección pero orientada por el profesor; es decir, que no es posible desarrollar aprendizaje autónomo sin la supervisión y la orientación de alguien más competente. Así, el estudiante necesita conocer sus propias responsabilidades, ser consciente de sus propias habilidades para crear sus propios objetivos de aprendizaje, y sobre todo, tomar responsablemente decisiones sobre el proceso de aprendizaje. (González, 2005, pp. 1-2)

En este proceso, aunque el estudiante es quien decide, es necesaria en última instancia la cohesión y comprensión entre el profesor y el estudiante pues la motivación, debe ser alimentada por las tácticas y actividades que el profesor diseñe y ajuste durante el proceso.

La teoría del aprendizaje autónomo resalta el aprender a aprender, que según Arguelles (2007) permite desarrollar las habilidades que en un momento específico se requieren, acceder a los conocimientos necesarios, re-contextualizar y reconstruir experiencias y significados, relacionarse adecuadamente, convertirse en un aprendiz autónomo y desarrollar la capacidad reflexiva necesaria para poder autorregular el propio proceso de aprendizaje. Estos elementos son los que permitirán que los asistentes al seminario, partan de sus conocimientos previos, socialicen, resinifiquen y apliquen en sus procesos laborales.

7.3 Función de las TIC en el ambiente de aprendizaje

Introducir la tecnología en el aula como parte de la estrategia integral del seminario del programa de formación MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos), del centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, se constituye en un elemento del proceso de aprendizaje en pro de la práctica agógica.

Una segunda razón se encuentra en la necesidad de desarrollar un aprendizaje cambiante. Los fundamentos de lo anterior se encuentran en que la nueva economía necesita de una fuerza laboral activa muy preparada como única forma de mantener a nuestros países como sociedades prósperas con economías sustentables y salarios elevados (Porter, 1991).

Las TIC permiten el ahorro de tiempo, desplazamiento, costos y ajustes laborales, lo que facilita los procesos pedagógicos y de comunicación empresarial; proyecta el intercambio de experiencias profesionales por medio de comunidades virtuales y la utilización de otras herramientas para lograr una sinergia en el grupo de trabajo con el fin de poder aportar entre todos al logro de la misión institucional. Cabe anotar que otra función importante que cumplen las TIC, es la cobertura ilimitada, pues los alumnos interesados en continuar su proceso de aprendizaje podrán ingresar a una comunidad virtual acorde a sus propias necesidades y limitaciones; lo que genera que el ambiente de aprendizaje mixto se articule desde su concepción para que lo aprendido significativamente, sea aplicado en el contexto laboral.

7.3.1 Logros en el (A.A.) ambiente de aprendizaje

La introducción de la informática en la educación provoca diversos impactos. Acelera la expansión de la enseñanza superior porque la vinculación TIC proceso enseñanza/aprendizaje incrementa la generación de conocimientos innovadores y una mayor relación entre los alumnos y éstos y los profesores, como asimismo aumenta los vínculos de los actores anteriores y la comunidad. Todo ello en el marco de nuevas metodologías que permitan la colaboratividad, el desarrollo de proyectos, la creatividad y la resolución de problemas, entre otras. Pero influirán además, en la formación de los docentes, en la elección de nuevos lugares formativos, enfoques didácticos, en el rol de los alumnos, en las estrategias comunicativas, etc. (Yanes, 2006, p. 184).

Por lo anterior con la incorporación del ambiente de aprendizaje mezclado apoyado por TIC se logra:

- Que las competencias desarrolladas por los alumnos en comunicación oral las apliquen en el contexto laboral.
- Hacer un seguimiento al proceso de aprendizaje después de las clases presenciales.
- Que los directivos de las organizaciones vean reflejado el beneficio de la inversión de la capacitación.
- Generar una cultura de aprendizaje organizacional.
- Favorecer la aplicabilidad de las TIC en los procesos de capacitación empresarial.

7.4 Montaje del curso virtual

Teniendo en cuenta los conceptos de andragogía, aprendizaje significativo y aprendizaje autónomo, se planteó el siguiente proceso para lograr que los participantes se apropiaran de las herramientas de expresión oral e incorporaran en sus procesos de enseñanza.

- a. Desarrollo de aprendizaje presencial: donde se dieron a conocer las teorías y herramientas prácticas sobre manejo de voz, cuerpo, movimiento, estructura del tema y manejo de ayudas audiovisuales

- b. Práctica presencial de conceptos: cada participante realizó una presentación de un minuto frente a sus compañeros, la cual fue grabada en video, visualizada y, según las debilidades observadas, el profesor aplicó ejercicios específicos a cada alumno para que desarrollara la competencia de manera efectiva.
- c. Aprendizaje autónomo: desarrollado fuera del aula, mediado por un AVA, donde cada participante practicó una serie de actividades, haciendo énfasis en aquellos aspectos que el alumno considera que debe reforzar para desarrollar la competencia de comunicación oral. Los aspectos evaluados estuvieron centrados en rol y uso de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje, donde se usaron herramientas y tecnologías como *Hangouts* y *Moodle*, redes sociales, Skype, chat, entre otras con el fin de observar el uso y apropiación de estas herramientas en el proceso de aprendizaje de los alumnos participantes en el seminario virtual de oralidad.

7.4.1 Estrategias didácticas

La estrategia didáctica es el conjunto de procedimientos, apoyados en técnicas de enseñanza que tienen por objeto llevar a buen término la acción didáctica, es decir, alcanzar los objetivos de aprendizaje. (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2004, p. 5)

Estas se dieron en dos momentos en el ambiente presencial y el virtual autónomo

Estrategia de aprendizaje significativo cognitivo presencial: conferencia-taller donde se indaga al alumno sobre el uso que le da al manejo de voz, cuerpo y movimiento en su quehacer educativo, para que las contraste y compare con las teorías de oratoria y comunicación no verbal y en un taller, el participante intervenga durante dos minutos frente al público, acción que se graba para realimentar su acción e identificar su cambio que permite encontrarle el sentido a los conceptos y recordarlos.

Estrategia de aprendizaje significativo meta cognitivo presencial: Experiencia física. Taller práctico de ejercicios sobre manejo de voz, cuerpo y movimiento para dominar variables personales que le ofrecieron al alumno información sobre su avance hacia las metas. (Arguelles y Nagles, 2007, p. 170)

Estrategia de aprendizaje significativo cognitivo, virtual autónoma:

A partir de la exploración y de la lectura de los materiales didácticos, el alumno logró profundizar y practicar las habilidades de expresión oral adquiridas para ser apropiadas.

Estrategia de aprendizaje significativo y colaborativo, meta cognitivo, virtual autónomo: el alumno desarrolló el pensamiento crítico para adelantar de manera autónoma su aprendizaje y por ende las competencias de comunicación oral para su beneficio personal y empresarial.

- a. Monitorear el avance: permitió al estudiante verificar la orientación hacia las metas, identificar la dificultad en la comprensión de conceptos, ampliar el aprendizaje y adoptar acciones correctivas. (Gaskins, 1999, p. 47).

7.4.2 Actividades realizadas

Las actividades son parte de las técnicas y son acciones específicas que facilitan la ejecución de la técnica. Son flexibles y permiten ajustar la técnica a las características del grupo.

(Vicerrectoría Académica, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2004)

7.4.3 Actividades cognitivas y meta cognitivas del ambiente presencial.

Primera sesión, presencial: ocho horas

- a. Cómo determinar el objetivo y mensaje de comunicación.

Duración: una hora

Fundamentación teórica para generar preguntas y pedir aclaraciones: con los conocimientos previos de los alumnos, el profesor da a conocer las teorías sobre comunicación y expresión oral para que los participantes resignifiquen los conceptos e ideas que tienen cuando hacen una presentación oral en público en el ámbito empresarial.

Actividad: los participantes definen, con un ejemplo de su labor profesional, un objetivo y un mensaje para hacer una presentación en público.

- b. Manejo de la voz, cuerpo y movimiento

Duración: tres horas

El profesor da lineamientos y fundamentos teóricos sobre el manejo de la respiración y el cuidado de la voz para hablar en público. Explica los fundamentos teóricos de la forma correcta de manejar el cuerpo frente al auditorio, posición de manos, mirada y movimiento. El alumno comprende los conocimientos adquiridos al experimentar con una presentación ante el público y asimilar el correcto manejo corporal en un escenario empresarial.

Actividad: Experiencia física: ejercicios grupales de fonación, articulación, vocalización, entonación y proyección para lograr el correcto manejo del tono, con velocidad, pausa, proyección, énfasis, volumen y ritmo adecuados. Grabación en video de una presentación de minuto por cada participante para su realimentación inmediata de cómo fue su evolución en la comunicación oral.

c. Cómo estructurar contenidos

Duración: una hora

El profesor da elementos de estructura, clase de inicios, finales, el *pitch* y el *storytelling* como herramientas que contribuyen a desarrollar contenidos persuasivos.

Actividad: los alumnos elaboran una posible estructura de contenido de una presentación oral empresarial. Tiempo: 15 minutos

d. Diseño y manejo de ayudas audiovisuales.

Duración: tres horas

El profesor explica por medio de ejemplos las normas y buenas prácticas de diseño y manejo de herramientas de las tecnologías de información y comunicación (TIC), enfatizando en el PowerPoint, para hacer presentaciones ejecutivas de alto impacto.

Actividad: ante los parámetros expuestos, los alumnos comparan sus presentaciones en PPT para comprenderlas y transferir estos nuevos conceptos a situaciones similares cuando se diseña una ayuda audiovisual para hacer una presentación en el ámbito laboral. Tiempo: 10 minutos

7.4.4 Actividades cognitivas de aprendizaje significativo y colaborativo del ambiente virtual de aprendizaje.

Según el último ejercicio realizado por los alumnos en el aula, el alumno determina cuál ítem de los vistos desea profundizar para desarrollar. Actividades individuales:

- El alumno se graba en una intervención en público y lo sube a la plataforma o canal previamente establecido para que el profesor lo observe y por medio de skype realice la realimentación y recomiende ejercicios específicos como respiración, articulación, vocalización, entonación o manejo adecuado del cuerpo.
- El alumno explora en la web, prototipos de conferencistas expertos en acción.
 - a. El alumno repasa los conceptos en el manual de oratoria suministrado por el profesor vía web

Actividades grupales:

- Cuando el alumno logra un nivel de manejo de voz y entonación aceptable comparte sus videos o audios de presentaciones con un compañero de oficina para que se retroalimenten y saquen conclusiones sobre lo que aún consideran deben reforzar, este video o audio con los comentarios son enviados al profesor que realimenta por skype lo observado, para recomendar ejercicios específicos.
- Se crea una comunidad virtual empresarial de expresión oral para hacer presentaciones efectivas en público donde los alumnos suben sus videos, intercambian opiniones y complementarán con teorías, ejercicios y artículos o videos sobre el tema.

7.5 Tipos de ejercicios que serán recomendamos

Según las necesidades que el alumno detecte en sus presentaciones, verificadas por el profesor, se proponen los siguientes ejercicios que son explicados por medio virtual, skype o aula virtual al alumno, para que los practique y aplique.

Ejercicios de respiración La respiración correcta “posición Alexander”, ampliación torácica, distensión del cuerpo, relajamiento de glúteos, de hombro, columna y pelvis, estiramiento de la columna vertebral, Ensanchamiento torácico y pulmonar. Ejercicios para fortalecer y dar soporte a la voz, para abrir la garganta, aflojar mandíbulas y el cuello. Como también: ejercicios para estirar y aflojar la lengua, para aflojar los labios, para la resonancia del pecho, la boca y paranasal; todo esto para fortalecer y ampliar el registro. Ejercicios de dicción, para vocalizar, para articular y para lograr buena entonación.

7.6 Estructura del curso virtual

Presentación del curso: Se da a conocer de manera amable y cordial las ventajas de saber hablar en público, qué encontrará en el curso virtual, unidades y metodología.

Todos los días hablamos de forma grupal o individual, ya sea para capacitar, dar a conocer una idea, vender un producto, rendir informes, sustentar una tesis, manejar una junta o sostener una entrevista empresarial; son estos momentos los que determinan el éxito empresarial, académico o social de una persona, y no basta el conocimiento, es necesario saber transmitirlo y darlo a conocer. Porque una cosa es informar y otra es comunicar.

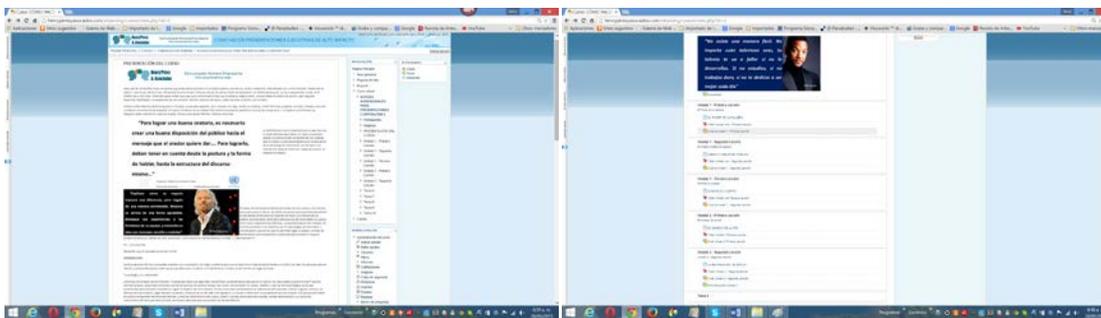


Imagen 10. Presentación de curso virtual de comunicación oral.

Fuente: <http://henryperezayasociados.com/elearning/course/view.php?id=2>

Syllabus: programa, compendio o estructura del curso.

El tema propone una serie de reflexiones en torno a comprender y encontrar la relación entre el hablar y transformar. Muy pocas veces el ser humano se detiene a pensar que cada palabra que dice afecta directa o indirectamente al que la recibe. Son innumerables casos donde la palabra hablada ha transformado mentes, comportamientos y sociedades.

En la primera unidad se darán a conocer distintos ejemplos de líderes mundiales, negativos y positivos, que con el uso adecuado de la palabra, transformaron el destino de la humanidad; esto con el fin de apropiarnos de la importancia de saber qué hablar, cómo hablar y para qué hablar. En la segunda parte se comprenderá que el miedo a hablar en público es natural y lógico, que es bueno sentirlo y saber cómo manejarlo a favor, porque el día que se pierda el miedo de hablar en público se está perdiendo el respeto por público. Finalmente, en la tercera unidad se darán a conocer una serie de ejercicios físicos, de respiración, relajación y elongación de columna, con el fin de preparar el cuerpo para enfrentar un auditorio, entrevista, rendir

informes de gestión o sustentar una tesis o idea. Muchos movimientos nerviosos son imperceptibles para el orador, hacen que un discurso pierda fuerza, presencia y credibilidad. Cuando aprendemos a dominar el cuerpo hemos controlado el miedo a hablar frente al público.

Objetivo General de aprendizaje: (*¿Al finalizar el tema, qué debe haber logrado el alumno?*) Al finalizar esta unidad los estudiantes se habrán apropiado de la importancia del manejo consciente de la palabra y del cuerpo para superar la ansiedad natural que se produce al enfrentar diversos tipos de público.

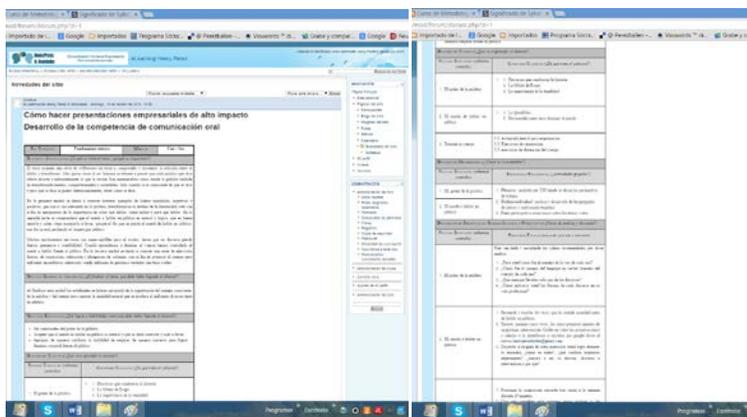


Imagen 11. Syllabus del curso virtual de oralidad.

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/forum/discuss.php?d=1>

Unidades: desglose individual de cada uno de los núcleos

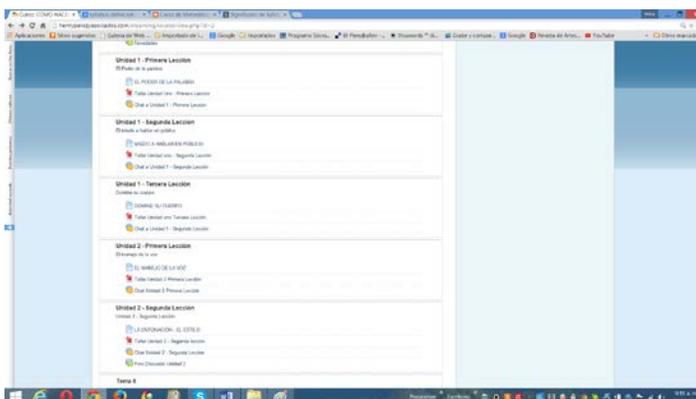


Imagen 12. Desglose de las unidades del curso de oralidad.

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/course/view.php?id=2>

Unidad uno - primera lección: el poder de la palabra: La palabra articulada es uno de los más grandes privilegios del ser humano, a diario estamos pronunciando más de 20 palabras por minuto como mínimo, y muchas veces sin pensar que gracias a ella podemos lograr nuestros propósitos con una palabra oportuna, precisa y clara. Si ustedes consultan en su libro sagrado, encontrarán que la palabra es la base fundamental de la creencia religiosa y como tal, de la fe. Es así que el ser humano se convierte en líder, político, espiritual, o intelectual; por la credibilidad que logra con sus palabras. Y si di ejemplos de seres humanos que impulsaron a otros a destruir, existen ejemplos de hombres que con sus palabras construyeron o cambiaron el pensamiento de la humanidad: Jesús, Siddharta Gautama (Buda), Mahoma dejaron sus doctrinas en la mente de sus seguidores y la convirtieron en religión.

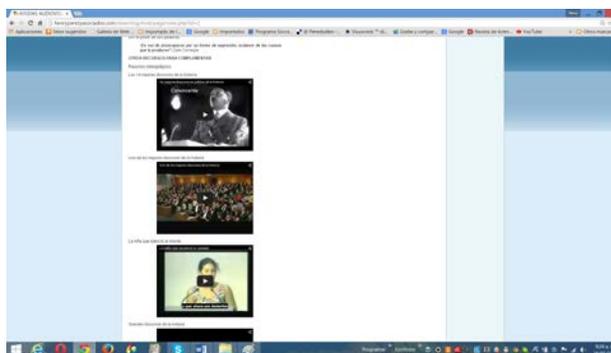


Imagen 13. Unidad uno. Lección uno. El poder de la palabra. Curso de oralidad

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/page/view.php?id=2>

Taller de la unidad uno: En este taller el participante reflexiona sobre lo visto en la primera unidad y de manera escrita u oral envía el resultado de su pensamiento. Cada participante tomará el tiempo y el espacio que más se adecue a su rol de vida para desarrollarlo



Imagen 14. Taller unidad uno. El poder de la palabra del curso virtual de oratoria

Fuente: http://henryperezysociados.com/elearning/pluginfile.php/27/mod_resource/content/4/Formulario%20Taller%20Uno.pdf

Chat: Todas las unidades poseen el chat interactivo para discutir o analizar los contenidos, desarrollar talleres o tareas e intercambiar opiniones sobre el rol de la comunicación oral en su contexto laboral.

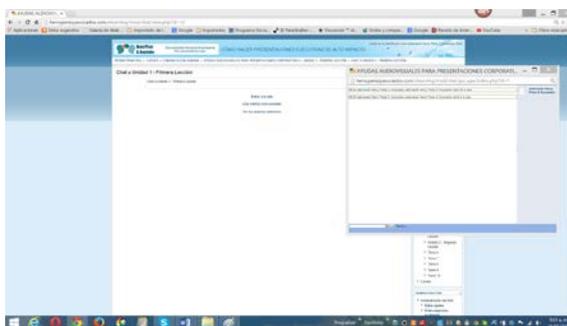


Imagen 15. Sala de chat del curso virtual de oratoria

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/chat/view.php?id=12>

Unidad uno – segunda lección: el miedo a hablar en público: El participante comprenderá que el miedo a hablar en público es natural y es bueno sentirlo. La GLOSOFOBIA es el término que define el miedo de hablar. Proviene del griego Glossa (hablar) y Fobos (fobia). “Los síntomas incluyen ansiedad intensa previa al acto de tener que comunicarse verbalmente frente a un grupo (o incluso frente a la posibilidad de hacerlo); el evitar asistir a eventos donde la atención del grupo está fija sobre los individuos que asisten; malestar físico, náuseas o sentimientos de pánico en dichas circunstancias. Síntomas más específicos se dividen en tres categorías: físicos, verbales y no verbales. Los síntomas físicos son el resultado de una reacción del sistema nervioso autónomo del tipo “pelear o huir”. Estos síntomas incluyen oído agudizado, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, pupilas dilatadas, transpiración, rigidez muscular y sequedad bucal. Los síntomas verbales incluyen (pero no están limitados a) voz

tensa, repetición de “Ahh” y “ehhh”, que tiende a confortar a los hablantes ansioso” (Fobias.net, 2008).

Quien afirme que quita el miedo a hablar en público es un mentiroso, el miedo no se elimina, el día que usted no sienta miedo antes de iniciar una entrevista, una conferencia o un discurso ese día le habrá perdido el respeto al público. El miedo es natural en todo ser humano y debemos aprovecharlo para dejarlo salir, cuando usted habla en público está ejecutando una acción, hablar, y esa acción es la que permite que usted pueda seguir hablando. Un atleta antes de partir tiene el cuerpo tenso pero en el momento de arrancar toda la fuerza que ha tenido acumulada sale disparada y ordena a su cuerpo, de manera natural y espontánea, a realizar la acción, correr, saltar, jugar. Así mismo usted debe hacerlo, hablar. Use ese miedo a su favor, deje que ese miedo que lo detiene salga, que impulse la primera palabra, déjela brotar, y las demás vendrán como un torrente. Usted ya hizo la primera acción: botarse hacia adelante. La acción vence los miedos. Pero los miedos pueden detener la acción.

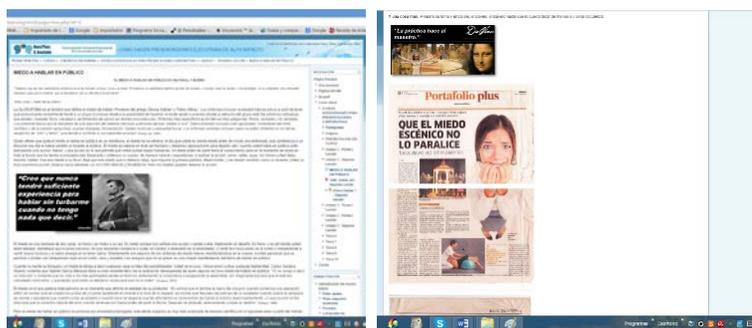


Imagen 16. El miedo a hablar en público. Unidad uno – lección dos del curso virtual de oratoria

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/page/view.php?id=5>

Taller unidad uno – lección dos: El participante practica ejercicios de respiración correcta y soporte de voz. Una vez apropiado el concepto, graba un audio o video con su intervención y lo envía para su correspondiente realimentación.



Imagen 17. Taller de la unidad sobre el miedo a hablar en público del curso virtual de oratoria

Fuente: http://henryperezysociados.com/elearning/pluginfile.php/28/mod_resource/content/3/Formulario%20Taller%20dos.pdf

Unidad uno – lección tres: Para hablar en público no solo es necesario conocer y dominar el tema que se va a tratar, también requiere controlar por completo su cuerpo. Muchos movimientos nerviosos e imperceptibles para el orador, hacen que un discurso pierda fuerza, presencia y credibilidad. Cuando aprendemos a dominar el cuerpo hemos controlado el miedo a hablar frente al público. Si su mente está concentrada en el discurso, este saldrá con la energía y fuerza que usted necesita para impactar al público. Cuando se titubea, duda o pausa nerviosamente, con dejes y/o muletillas¹ el cuerpo se manifiesta de forma inmediata, haciendo que involuntariamente mueva alguna parte (pies, manos, cabeza) o balancee para suplir el ansia que produce el estar enfrentado a un auditorio.

Estas palabras de Shakespeare nos indican la necesidad de saber mover el cuerpo intencionalmente para lograr nuestro objetivo en cualquier acto comunicativo; porque cuando estamos en un espacio ya sea de ventas, en un auditorio o presentando el informe de gestión frente a la junta directiva o al gerente, el público está esperando que ocurra algo, que pase una acción, tal como ocurre en una obra de teatro. Al momento que nos disponemos a hablar en público estamos en un escenario, el cual no es exclusivo para los artistas, y en donde usted debe poseer un dominio total sobre su cuerpo. Para lograr lo anterior existen ejercicios de respiración, dicción y relajamiento indispensables para conseguir equilibrio entre cuerpo y mente; los cuales, deben ser practicados una vez por semana como mínimo. Los ejercicios que se plantean a continuación son producto del aprendizaje realizado por el autor con Barbara Houseman,

directora de voz del teatro de Inglaterra y Coach en manejo de voz para ejecutivos. El participante comprende el porqué es importante realizar ejercicios físicos para hablar en público



Imagen 18. Unidad uno – lección tres. Manejo del cuerpo.- del curso virtual de oratoria

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/page/view.php?id=9>



Imagen 19. Taller de ejercicios para manejar el cuerpo del curso de virtual de oratoria.

Fuente: http://henryperezysociados.com/elearning/pluginfile.php/54/mod_resource/content/1/Formulario%20Taller%203.pdf

El estudiante estudia los elementos físicos para controlar el cuerpo de manera consciente cuando se habla frente al público. Para ello se suministra un taller de ejercicios para la práctica

Unidad dos – lección uno: Es el tono con que lo dices, la forma, la manera, el estilo como pronuncias las palabras, pueden causar más efecto que las mismas palabras dichas. Es la intención en causar un efecto determinado en el oyente lo que hace que, consciente o inconscientemente, pronunciemos con determinado tonito.

Cuando se habla en público no es igual que una conversación informal, el hablar en público es un esfuerzo intelectual y físico por lo cual se debe concentrar todo el esfuerzo en cautivar al público, llamar su atención y entregarle un mensaje claro preciso y conciso para que se logre la acción. Un discurso sin lograr una acción por parte del público es un discurso nulo.

Para ello el orador deberá determinar qué variaciones de voz va a utilizar en determinados pasajes o momentos de su intervención para mover al público hacia donde se quiere.



Imagen 20. Unidad dos – lección uno. El manejo de la voz. Curso virtual de oratoria.

Fuente: <http://henryperezysocios.com/elearning/mod/page/view.php?id=15>

En esta unidad el participante se apropia del concepto de timbre como el sonido natural de la voz y tono como las variaciones intencionales para lograr un objetivo en el oyente, para ello realizará ejercicios de audio que envía por algunos de las herramientas TIC

Taller de la unidad dos – lección uno:



Imagen 21. Ejercicios para manejar la voz. Curso virtual de oratoria.

Fuente: http://henryperezysocios.com/elearning/pluginfile.php/60/mod_resource/content/1/Taller%20para%20fortalecer%20la%20voz%20-%20Unidad%20dos%20-%20lecci%C3%B3n%20uno%20-%20curso%20virtual%20de%20oratoria.pdf

En este taller los participantes practican una serie de ejercicios para fortalecer la voz, mejorar la vocalización, la articulación y la dicción. Una vez terminado envían un audio con los avances de su manejo de voz.

Segunda unidad – lección dos: Para lograr una buena articulación y vocalización la práctica de los ejercicios físicos y el manejo de una buena respiración permite dar redondez a las palabras y por ende la entonación será completa. La tonalidad que usted le imprima a su discurso es lo que da fuerza, lo hace interesante, ameno y cautiva al público.

Escuche a los políticos, a los grandes vendedores, ellos manejan con propiedad las variaciones del sonido, le dan tonalidad y ahí está el secreto. Pero para ello, usted debe saber que el tono se maneja con pausa, volumen, velocidad, énfasis y proyección la unión de estos cinco elementos da un ritmo. "Es preciso dominarse mucho para vencer la monotonía de la voz. Según Roberto Ardigó, cuando comenzamos en un tono y seguimos en el mismo, los que nos escuchan dejan de estar atentos al poco tiempo.

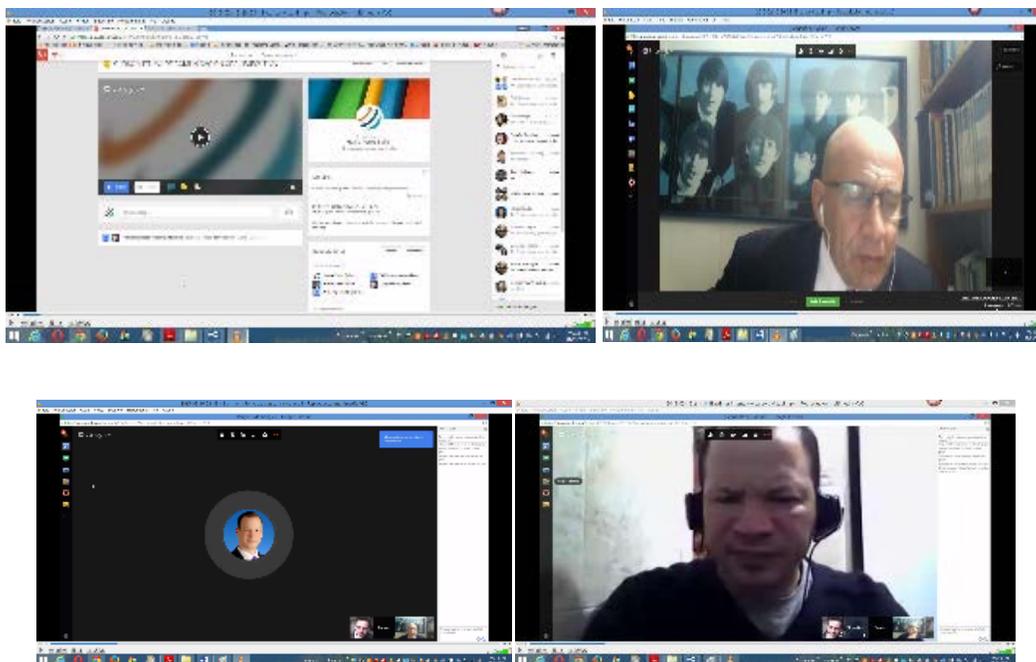
Los participantes comprenden y practican los cinco elementos de la entonación, pausa, énfasis, velocidad, volumen y proyección. Una vez comprendido y apropiados estos conceptos lo ensayan recitando un poema para ser enviado con el uso las TIC para su retroalimentación.



Imagen 22. Segunda unidad – lección dos. Manejo del tono. Curso virtual de oralidad

Fuente: <http://henryperezysociados.com/elearning/mod/page/view.php?id=18>

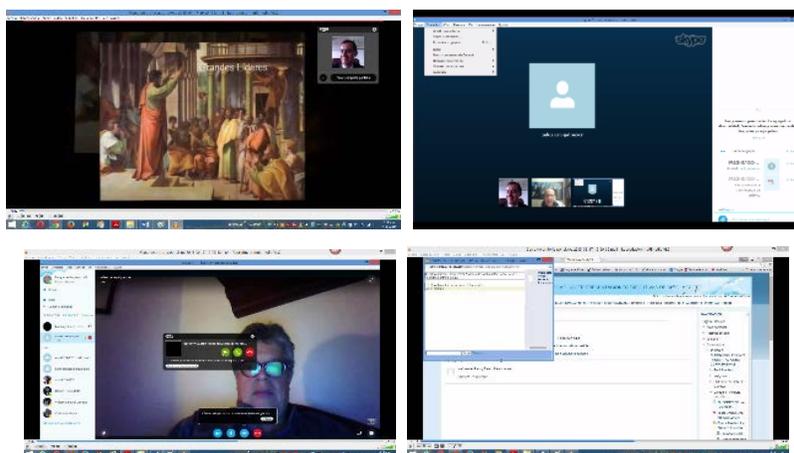
Presentación y encuentro virtual del curso con la plataforma Hangouts de Google.



Imágenes 23 a 26. Pantallazos del encuentro virtual por medio de Hangouts.

Fuente: El autor de la investigación

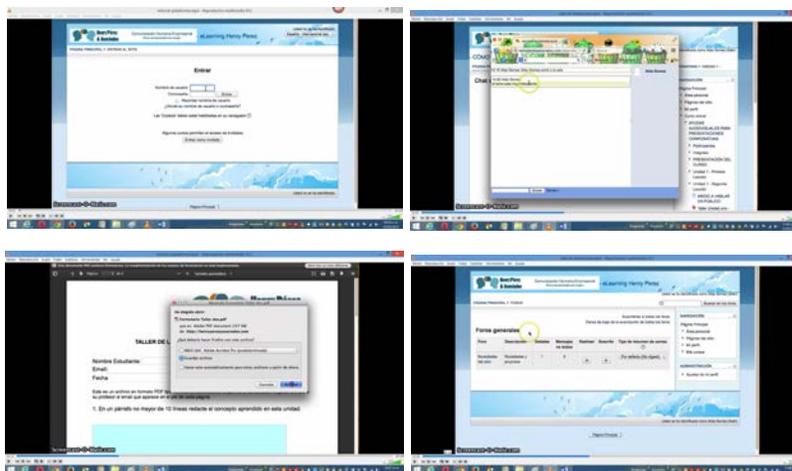
Presentación y encuentro virtual del curso con Skype



Imágenes 27 a 30. Pantallazos del encuentro virtual del curso de oralidad por medio de Skype.

Fuente: autor de la presente investigación

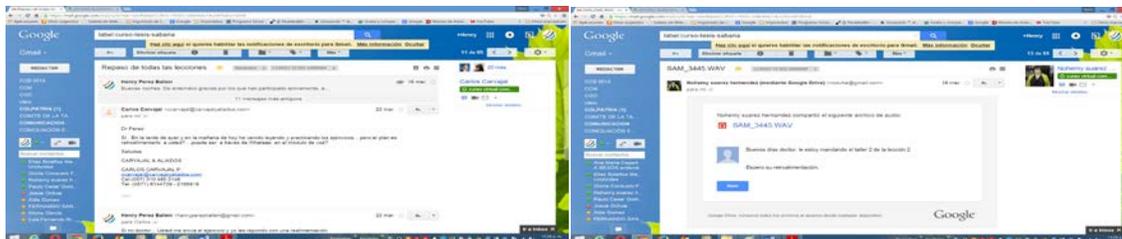
Plataforma e - learning del curso de oratoria



Imágenes de la 31 a la 34. Pantallazos de la Plataforma e - learning del curso de oratoria.

Fuente: autor de la presente investigación

Correo web del curso de oratoria para los abogados del CAC de la CCB



Imágenes de la 35 - 36. Pantallazos de correos de los alumnos del curso de oratoria.

Fuente: autor de la presente investigación

8. Aspectos metodológicos

8.1 Ruta metodológica del proyecto de investigación

Toda investigación emprendida tiene una finalidad en donde el investigador actúa de manera objetiva y neutra o tomando parte del cambio que percibe; también se da a la tarea de seccionar según los intereses y las perspectivas planteadas en el objetivo de la investigación para que aporte, sea útil e instructiva para la sociedad. La metodología de investigación apropiada para lograr el fin propuesto de la presente investigación es la cualitativa, que permite la aproximación, descubrimiento y justificación de la realidad social que se examina, como también estudiar, comprender e interpretar los elementos que la integran. (Rodríguez & Bonilla, 2005). La metodología aplicada ha sido un estudio de caso para conocer el uso y manejo de las TIC en el proceso educativo, cuyos resultados pueden ser adoptados, adaptados y aplicados en diferentes unidades de capacitación empresarial y/o universidades corporativas que usan las TIC como herramienta para dinamizar el proceso o gestión educativa.

Sin embargo muchas de estas investigaciones se enfocan solamente en los procesos de aprendizaje y actividades de los estudiantes, dejando de lado dichos procesos y actividades en los docentes, en quienes recae inicialmente el cambio. Es por ello que resulta pertinente evaluar y analizar las acciones y perspectivas de los docentes de forma práctica, y así se contribuya no solo a crear un interés por parte de estos sino también a su quehacer de manera autoevaluativa. (Preciado y Escobar, 2007)

Fases del proceso metodológico

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista. (2010) plantea una serie de pasos por tener en cuenta para el adecuado desarrollo metodológico de una investigación cualitativa:

- a. Plantear o definir el problema de investigación, la situación problemática: permite identificar los datos una vez estudiados y categorizados por el investigador.

- b. Exploración y diseño: donde se analizan los fenómenos, se reafirma la viabilidad del proyecto; se define el método y los instrumentos de recolección de datos acordes a los objetivos y pregunta de investigación.
- c. Ingreso en el ambiente o trabajo de campo: donde se aplican los instrumentos de recolección de datos escogidos para tal fin.
- d. Organización, análisis e interpretación de la información: cada dato se ordena para interpretar la realidad estudiada por medio de la triangulación de los datos obtenidos que arrojan un resultado que se analiza y con ello conceptualizar sobre el objeto o sujeto estudiado.
- e. Difusión de resultados: en un documento breve, preciso, y conciso se redacta en tiempo presente en tercera persona, los alcances, productos, beneficios o lineamientos que responde directamente a la pregunta de investigación.

8.1.1 Estudio de caso

Para Wiersma y Jurs (2008) el estudio de caso es el examen detallado de “algo”: un evento específico, una organización, un sistema educativo; según los pasos señalados por Hernández y Sampieri (2003) para instaurar un estudio de caso se debe cumplir una serie de pasos como son:

- a. **Planteamiento del problema.** Los directivos del programa de formación MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos), del centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá han manifestado gran preocupación ante las diversas circunstancias que se han presentado desde dos aristas: la primera la de los participantes, pues los costos de desplazamiento, el tiempo invertido, los ajustes de sus jornadas labores y la escasez de tiempo libre para repasar los conceptos impiden reforzar los conocimientos; la segunda, la de los formadores, que aunque poseen trayectoria, profesionalismo y experiencia en su campo, evidencia un distanciamiento entre el alumno – docente en el proceso comunicativo pedagógico.
- b. **Unidad (caso).** Seminario de capacitación en el desarrollo de habilidades de comunicación oral para docentes y administrativos del diplomado de

“Conciliación en derecho” que imparte programa de formación MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos), del centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

c. Categorías de la investigación

- ***Manejo y uso del tiempo***: categoría que se evidencia con el uso de las TIC al recibir respuesta inmediata (sincrónica) de preguntas o inquietudes por parte del alumno o de manera asincrónica que ayuda a que el usuario consulte en cualquier momento material, clases, aportes o respuestas del aula, pues los materiales están expuestos de manera permanente en el tiempo, que acorta el espacio de acceso y desplazamiento al aula y por ende decidir de manera personal horarios e intensidades para el estudio de acuerdo con su ritmo de aprendizaje.
- ***Interacción y roles de los participantes***: Las TIC permiten, de forma sincrónica y asincrónica, que los participantes de un curso intercambien opiniones de manera abierta, bajo parámetros previamente establecidos que admiten el aporte, discusión u opinión sobre determinados temas, como también la consulta entre pares que contribuye a conformar comunidades virtuales de aprendizaje.
- ***Procesos y/o aspectos metodológicos en la capacitación***: el uso de recursos TIC visuales y/o auditivos, dinámicos e interactivos, además de motivar su uso para el aprendizaje, suple falencias de ritmos o disposiciones de atención. También permiten la verificación y retroalimentación de los conceptos en cualquier momento o espacio con el apoyo sincrónico o asincrónico del tutor o capacitador.

ACCIÓN	OBJETIVO	INSTRUMENTO
<i>Diagnóstico</i>	Para identificar la necesidad de la incorporación de las TIC en el diplomado de Conciliación en derecho. Y además conocer el concepto por parte de los capacitadores, docentes del diplomado de conciliación en derecho del MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos) de la Cámara de Comercio de Bogotá, frente a las herramientas de las tecnologías de información y comunicación	Entrevista Encuesta inicial
<i>Diseño e implementación</i>	Incorporar las TIC, en un seminario de habilidades de comunicación oral para los capacitadores y personal administrativo, del diplomado de “Conciliación en derecho”, que imparte la Cámara de Comercio de Bogotá a través del “Centro de Arbitraje y Conciliación”.	Diario de campo con el uso de instrumentos en un AVA como: WhatsApp, foro, plataforma, videos, audios, web.
<i>Análisis</i>	Analizar el aporte de las TIC en el seminario de habilidades de comunicación oral frente a las categorías: manejo y uso de tiempo, interacción y roles de los participantes, procesos y/o aspectos metodológicos en la capacitación.	Entrevistas a profundidad, encuesta final y Atlasti

Tabla 4. Fuentes de información e instrumentos de recolección de datos

Fuente: construcción propia del autor de la presente investigación

8.1.2 Población

Se convocaron a 35 profesionales entre formadores y personal administrativo del diplomado de “Conciliación en derecho” que imparte la Cámara de Comercio de Bogotá a través del “Centro de Arbitraje y Conciliación”, de los cuales asistieron 19, cuyo nivel de formación académica es profesional, en un alto porcentaje abogados; edad de 25 a 80 años, que requerían optimizar las habilidades de comunicación oral para ejercer con propiedad su labor.

Esta muestra requiere optimizar las habilidades de comunicación oral para ejercer con propiedad su labor; los administrativos para perfeccionar la presentación de informes orales y los docentes para potencializar su comunicación oral frente a los estudiantes del diplomado de “Conciliación en derecho”.

El centro de arbitraje y conciliación, en cabeza de su coordinador de capacitación, autorizó la presente investigación y la realización del seminario de comunicación oral, en sus dos versiones presencial y virtual; para lo cual se comunicó oportunamente al grupo designado, la intencionalidad y objetivo del mismo para que se firmara un formato (anexo uno) donde se acepta la participación en dicho estudio, garantizando confidencialidad y respeto a su integridad y dignidad.

8.1.3 Papel del investigador

Es participante activo en el proceso, diseña la estructura curricular del curso, da a conocer los contenidos a los alumnos, graba, observa y realiza la realimentación de las intervenciones prácticas de los estudiantes y determina que técnicas se usa para recoger y analizar los datos.

La anterior ruta metodológica planteada permite desarrollar el proyecto para descubrir, construir, escribir, transmitir y aplicar los hallazgos de manera práctica y aunque “publicar informes escritos sobre los hallazgos de una investigación presenta un reto más al investigador”. (Strauss y Corbin, 2002, p. 285), puede variar por los hallazgos o circunstancias, trazará lineamientos fundamentales para evitar en los participantes del diplomado de “Conciliación en derecho”, que imparte la Cámara de Comercio de Bogotá a través del “Centro de Arbitraje y Conciliación”, los costos de desplazamiento, el tiempo invertido, los ajustes de sus jornadas labores, la escasez de espacio libre para repasar los conceptos y el distanciamiento entre el alumno – docente en el proceso comunicativo pedagógico.

8.1.4 Descripción de instrumentos

8.1.4.1 La encuesta

Las encuestas recolectan datos de numerosos individuos para entender a la población o universo al que representan. (Creswell, 2009) considera la encuesta como un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella. Es decir, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Para la presente se diseña, estructura, valida y aplica una encuesta que busca indagar sobre tres aspectos fundamentados en los objetivos.

- a.** Información general: permite conocer el perfil de los sujetos objetos de la investigación. Edad y escolaridad.
- b.** Competencia tecnológica: para conocer que tanto conoce y maneja el sujeto objeto del estudio la tecnología en su cotidianidad.
- c.** Percepción del uso y rol de las TIC en el proceso de enseñanza – aprendizaje: ayuda a comprender la concepción que tiene el sujeto sobre cómo y para qué usa las TIC en la capacitación.

Los datos recogidos con la encuesta fueron tabulados y analizados, en cada una de sus categorías, para proceder a triangularlos con los otros instrumentos formulados.

8.1.4.2 La entrevista

Aunque Fernández Collado (2010) apunta que la entrevista cualitativa se plantea como un contexto en el cual pueden ser administrados los cuestionarios, la entrevista es más que un listado de preguntas de recolección de datos, esta se debe estructurar con una serie de preguntas breves, claras y precisas que conlleven a una respuesta enriquecedora que ayudan al esclarecimiento del problema o a alcanzar los objetivos de la investigación. Aunque Skate (2010) recomienda no amarrarse a las preguntas diseñadas pero sí se debe tener claro el objetivo y tema a tratar. Por otra parte, Fernández, basado en Grinell y Unrau (2007), clasifica las entrevistas en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas. Las preguntas guía tuvieron en cuenta las categorías de competencia tecnológica, percepción de uso, rol, apropiación y aporte de las TIC en los procesos de capacitación centradas en las categorías base del presente estudio: manejo y uso de tiempo, interacción y roles de los participantes y procesos y/o aspectos metodológicos.

8.1.4.3 Diario de campo

Según Fernández y Sampieri (2010) los diarios de campo denominados también bitácoras son considerados un diario personal que incluye descripción de ambiente, mapas, diagramas, cuadros y listados de objetos y artefactos porque permite conocer de la propia fuente los materiales realizados por los sujetos objeto de investigación. En la presente investigación el uso de la web permitió usar diferentes herramientas como el correo, el WhatsApp, plataformas de aprendizaje y foros entre otros por parte de los participantes.

9. Descripción e interpretación de resultados

En este capítulo se describen e interpretan los resultados arrojados por los instrumentos de recolección utilizados, encuesta inicial y encuesta final, durante este estudio y están relacionados de manera directa con los objetivos de la investigación.

Se aplicó una encuesta inicial (anexo 2) y entrevista inicial (anexo 3) a los participantes del curso presencial de oralidad del MASC de la CCB, para identificar los aportes en relación al manejo y uso de las TIC en los procesos de capacitación y se tomaron los conceptos de: uso, acceso a capacitación virtual, tecnología más usada, rol del líder y aportes de las TIC a los procesos de formación.

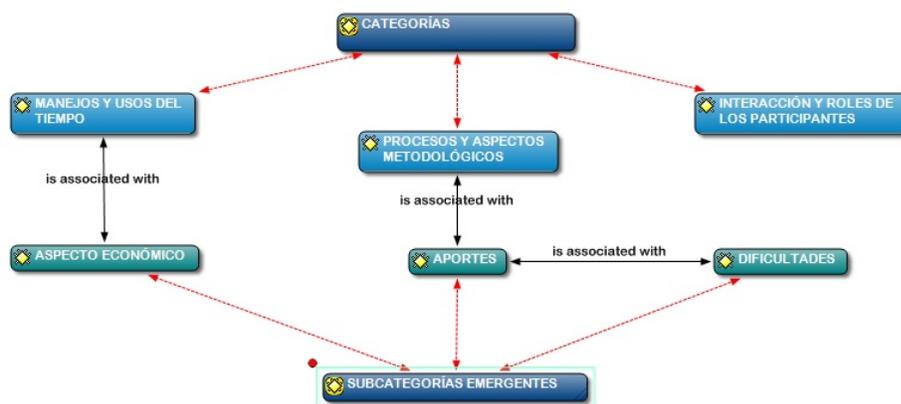
Los participantes manifestaron que las TIC son un apoyo fundamental para la educación y una herramienta efectiva de comunicación por su inmediatez donde la totalidad de encuestados fortalecen el proceso de aprendizaje y se difunden conocimientos, el 100% de los encuestados y entrevistados usan las herramientas tecnológicas a diario y de manera frecuente con diferentes fines: consultas, enviar ideas, mensajes, intercambio de información, recordación y apoyo laboral. El 90% ha participado en capacitaciones virtuales que consideran positivas, pues ahorran tiempo y mantienen la independencia de decisión y acción en el rol en el proceso. Por otra parte, manifestaron que el rol del capacitador es fundamental porque de él depende la motivación y orientación del curso.

Por las consideraciones anteriores se deduce que faltan elementos que permitan identificar herramientas pedagógicas para poder generar una estrategia metodológica aplicable al uso de las TIC y así generar, estructurar, diseñar e implementar una cultura de la educación virtual. Lo que le exige al docente o al capacitador, estar en constante proceso de aprendizaje frente a la aprehensión y la libertad de agenciar conocimiento mediante objetos virtuales que sean diseñados como complemento al brindar una capacitación a las diversas comunidades empresariales.

Los resultados de las encuestas inicial y final son equivalentes en cuanto al uso, concepto y manejo de las TIC en los procesos de capacitación, no se identifican marcadas diferencias de apropiación, uso y rol, pero a partir del análisis realizado, se enuncia que las redes sociales son la herramienta de mayor uso y preferencia en el proceso de aprendizaje mediado por TIC.

9.1 Análisis cualitativo para descubrir los aportes de las Tic en los procesos de capacitación empresarial - encuestas

Para el hallazgo de resultados del presente análisis cualitativo se usó el software de procesamiento de datos Atlasti y se tomó como base 11 encuestas (anexo 4) y las siguientes clasificaciones dadas como **categorías principales**: Interacción y roles de los participantes, Manejos y usos del tiempo, Procesos y/o aspectos metodológicos en cuanto al aporte de las TIC en las capacitaciones empresariales. De igual manera se definieron las siguientes **subcategorías** que se manifestaron como **emergentes**: Aspecto económico, Aportes y Dificultades. Debido a que la encuesta exploró específicamente acerca de las siguientes herramientas tecnológicas, usadas en el diario de campo: Red social, Correo electrónico, WhatsApp, MSM, Celular, Google y Plataforma virtual.



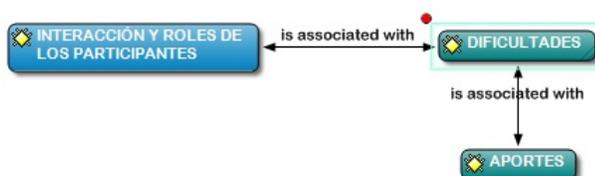
9.1.1 Categorías principales

9.1.1.1 Manejos y usos del tiempo



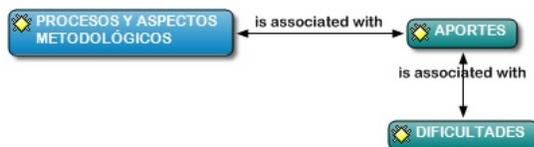
En esta clasificación, se reunieron las siguientes acciones relacionadas con la distribución del tiempo y la percepción de su uso en los procesos de aprendizaje durante las capacitaciones desde el punto de vista de los estudiantes mediante la utilización de las herramientas TIC: facilitar, agilizar, programar, ayudar, administrar. De igual manera se señalaron los siguientes términos relacionados con las acciones mencionadas con anterioridad: transporte, envío de documentos, agilidad de búsqueda, tiempos de trabajo, estudio, investigación, disponibilidad y rapidez de la respuesta.

9.1.1.2 Interacción y roles de los participantes



En esta clasificación, se reunieron las siguientes acciones relacionadas con la comunicación e interacción de los participantes de los procesos de aprendizaje durante las capacitaciones desde el punto de vista de los estudiantes mediante la utilización de las herramientas TIC: agilizar, facilitar, establecer, interactuar, crear, compartir. De igual manera se señalaron los siguientes términos relacionados con las acciones mencionadas con anterioridad: mejor comunicación, grupos de trabajo, Facebook, Twitter, LinkedIn, SearchGate, Blogs jurídicos, ACAC, Google+, canales de contacto, compañeros, profesores, grupos de mercadeo, comunicación eficiente, intercomunicación, comunicación no verbal y grupos de derecho.

9.1.1.3 Procesos y aspectos metodológicos



En esta clasificación, se reunieron las siguientes acciones relacionadas con los procesos de aprendizaje durante las capacitaciones desde el punto de vista de los estudiantes mediante la utilización de las herramientas TIC: facilitar, coordinar, permitir, acceder, programar, suministrar, compartir, profundizar, repasar, desarrollar. De igual manera se señalaron los siguientes términos relacionados con las acciones mencionadas con anterioridad: calidad de contenidos, información, tiempos, trabajo, estudio, investigación, disponibilidad, revisión periódica, herramienta de aprendizaje, ayuda virtual, mejor desempeño, y didáctica.

9.2 Subcategorías emergentes



9.2.1 Aportes

Esta subcategoría recoge los términos utilizados por los encuestados que comparten características que pueden ser percibidas como beneficios de aprendizaje logrados mediante la utilización de las herramientas TIC durante las capacitaciones: revisión periódica, crear y ordenar modelos de trabajo, aplicación de conceptos y bibliotecas personalizadas, capacidad de aprender, practicar, recordar, fortalecer, aplicables a la vida profesional y cotidiana, mejorar la forma de expresarse en público, mejor desempeño, aprendizaje de técnicas de expresión, lectura de lenguaje corporal, control del miedo, desarrollo de actividades prácticas, retroalimentación completa y accesible, suministro de mucha información y ayudas virtuales.

9.2.2 Aspecto económico

Esta subcategoría recoge los términos utilizados por los encuestados que comparten características que pueden ser percibidas como beneficios económicos logrados mediante la utilización de las herramientas TIC durante las capacitaciones: transporte, documentos impresos, parqueo, gastos financieros, tiempo, material académico y gratis.

9.2.3 Dificultades

Esta subcategoría recoge los términos utilizados por los encuestados que comparten características que pueden ser percibidas como dificultades halladas durante el aprendizaje debido a la utilización de las herramientas TIC durante las capacitaciones: herramientas que no se usan para la capacitación, no poder acceder, difícil uso, difícil acceso a la información, tener fallas.

9.3 Análisis cualitativo para descubrir los aportes de las tic en los procesos de capacitación empresarial- entrevistas

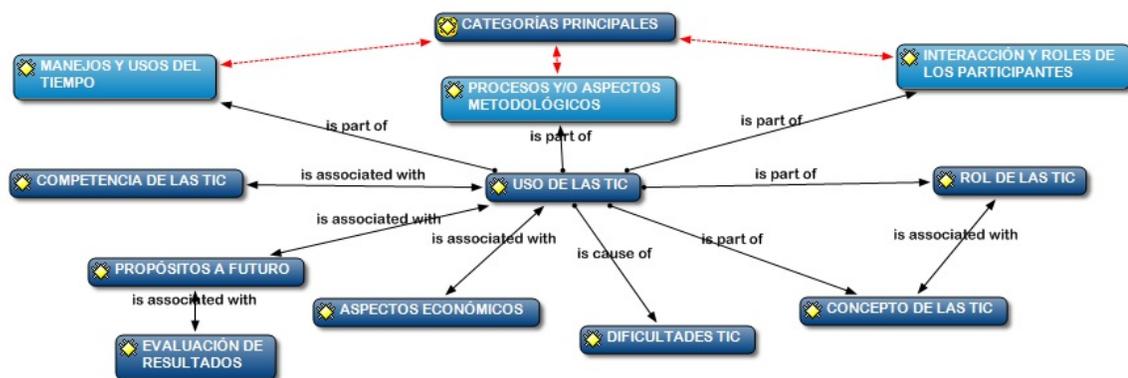


Diagrama que expone las relaciones entre todas las categorías dadas.

Para el hallazgo de resultados del presente análisis se usó el software de procesamiento de datos Atlas Ti y se tomaron como base seis (6) entrevistas finales (anexo 5) y las siguientes clasificaciones dadas como categorías principales: Manejos y usos del tiempo, Interacción y roles de los participantes, Procesos y/o aspectos metodológicos en cuanto al aporte de las TIC en las capacitaciones.

De igual manera, se tomaron las siguientes subcategorías: Rol de las TIC, Uso de las TIC, Competencia de las TIC y se definieron las siguientes **subcategorías** que se manifestaron como **emergentes**: Concepto de las TIC, Dificultades de las TIC, Aspecto económico, Evaluación de resultados y Propósitos al futuro.

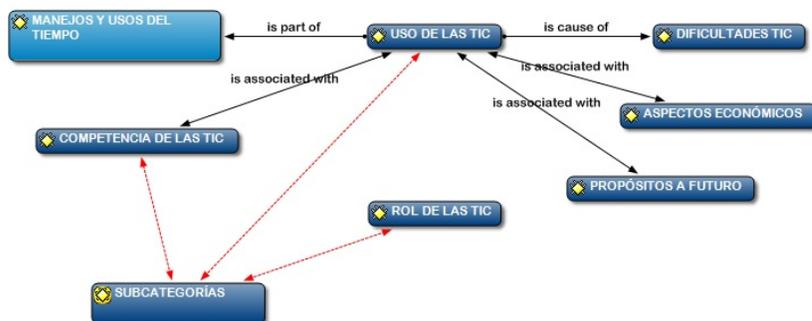
Categorías principales	Subcategorías	Subcategorías emergentes
Manejos y usos del tiempo	Uso de las tic	Aspecto económico
Interacción y roles de los participantes	Competencia de las tic	Dificultades de las tic
Procesos y/o aspectos metodológicos	Rol de las tic	Concepto de las tic
		Evaluación de resultados
		Propósitos al futuro

Tabla 5. Categorías – subcategorías – subcategorías emergentes. Atlas ti
 Fuente: el autor de la presente investigación

9.3.1 Categorías principales



9.3.1.1 Manejos y usos del tiempo



De acuerdo con los registros de las entrevistas realizadas a los participantes del seminario de oratoria para abogados del MASC del CAC de la CCB se determinó que en esta **categoria** se

manifiesta como parte de la **subcategoría** y que el uso de las TIC por cuanto su utilización beneficia en gran medida la eficiente distribución del tiempo. Se puede percibir que la distribución de la agenda de estudio se observa bajo dos aspectos. Uno es el externo y tiene que ver con la estructura de la capacitación e incluye la duración del curso, el horario indicado para asistir a las clases y el número de horas estimado para el tratamiento de los temas. El otro aspecto es interno y está relacionado con el uso del tiempo que el estudiante le da a su propio aprendizaje.

"si la tenemos estructurada, nosotros tenemos la malla curricular por ejemplo en pensiones obligatorias, esa carrera tiene unas fechas establecidas donde hay clase, cada clase modulo tiene sus tiempos, su inicio, su duración y todo, y todas las clases y todas la sesiones utilizamos video conferencias, ya está predefinido que en todas se utilizan video conferencias, y en todas se utiliza digamos la plataforma educativa para colgar material referente a cada clase en todas se utiliza, y en todas también se hacen exámenes al final, tomamos una encuesta de satisfacción y entonces ahí evaluamos cada módulo" (1:45)

"en las universidades por lo general se prepara todo un material, viene un docente, el docente es facilitador y ayuda y ya todo el proceso de aprendizaje desde que arranca hasta que termina, tiene unas fechas específicas para arrancar y para terminar, entonces acá nosotros procuramos desarrollar los objetos virtuales de aprendizaje para que no hallan necesidades de ningún tipo" (1:152)

Así mismo la mayoría de los registros destacan la libertad de distribuir el tiempo dedicado al aprendizaje como una de las características más propicias de las herramientas virtuales por cuanto es posible estudiar sin un horario estricto, en cualquier lugar del que disponga el estudiante, sin limitantes de duración, a su propio ritmo y profundizando o repasando los temas cuantas veces lo desee, siempre como una ayuda al manejo de la parte teórica dentro de las capacitaciones.

"Lo bueno de las TIC es que puedes estar en cualquier hora, cualquier momento, no tienes que poner la cita, encontremos a tal; aunque es chévere. Yo digo que lo presencial nunca va a desaparecer. Es como cuando había el miedo de que se fuera a acabar el libro de papel o el periódico de papel, no. Creo que

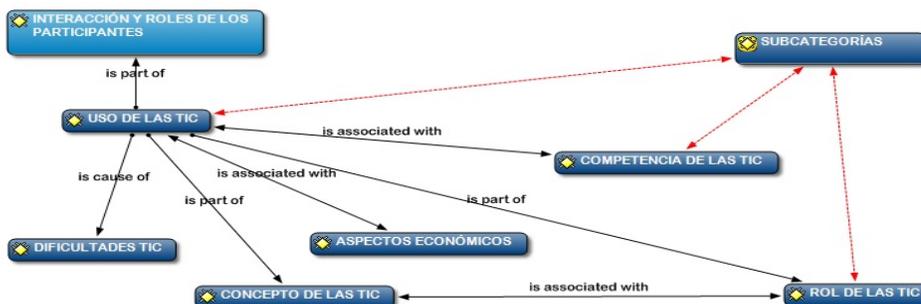
siempre habrá la necesidad de tenerlo pero creo que hay cosas que están dinamizando, que se están imponiendo más allá de eso. Entonces chévere encontrarnos y eso pero para hacer otras cosas y para desarrollar otras actividades y chévere que desde lo virtual yo pueda aprender cosas para crear"(1:89) "yo creo que a través de las TIC realmente se pueden crear unas escenas mucho más vivenciales y una cantidad de... y además porque también hay otra cosa: que muchos de estos aspectos también permiten que sea el estudiante el que maneje su tiempo; entonces lo podrá hacer en el momento en el que esté más despejado, lo podrá hacer en el momento en que esté más tranquilo, en su casa, como quiera hacerlo y dedicarle todo el tiempo que necesite también. Entonces eso, yo creo que todo eso permite que haya una mayor aprehensión de conocimientos y que haya mayor libertad frente a los temas" (1:25)

"Pero a mí me parece que lo virtual viene siendo ahorita una buena alternativa para lo que tú decías al principio, que uno a veces el tiempo, pues mirar a qué hora lo hace. Tú verás si lo haces a la madrugada, a la medianoche, por la mañana, en el bus, en el avión, en donde puedas conectar y eso. Creo que lo virtual facilita mucho eso. No estar dependiendo de un espacio y de un tiempo determinado." (1:72)

Los siguientes registros declaran la importancia que tiene la aplicación WhatsApp para los estudiantes comparada con otras herramientas digitales en el proceso de intercambio de información, a fin de responder interrogantes o compartir enlaces de manera más rápida con propósitos educativos.

"Sí, algunas cosas se vieron ahí en el WhatsApp. Por eso te digo que el WhatsApp permitió ser un poco más rápida la resolución de cosas. Sin decir que lo otro no funciona ni nada, pero como esto es en tiempo real." (1:79). "Todavía hay gente ahí metida en el grupo, todavía hay dinámicas que se dan, y cuando pasa eso, cuando estábamos en el curso, era chévere porque toda la gente botaba energía y lo que te digo en tiempo real. El que estuviera ahí, y eso así y es lo que pasa éstas a la 1:00 a.m. a las 5:00 p.m., al momento que quieras, ya respondes, entonces, eso fue bueno" (1:81).

9.3.1.2 Interacción y roles de los participantes



Esta categoría aparece indirectamente relacionada con la subcategoría Uso de las TIC y de acuerdo con lo manifestado por los participantes del seminario es posible percibir dos tipos de interacción en el proceso de aprendizaje mediante el uso de las nuevas herramientas. Una se refiere a una afectación subyacente que constituye la manera en que las temáticas de las mismas es concebida y en cuya creación intervienen diversos personajes que van desde los puestos directivos hasta los que desempeñan el papel de líderes.

"nosotros somos traducción de conocimiento, ellos son administradores de conocimiento entonces no podemos ser independientes, menos cuando ya nos asignan que todo esa parte administrativa se centre en un solo punto, éramos independientes hasta el 2010 inclusive, a partir del 2011 se vino abriendo el término" (1:115)

El otro tipo de interacción es directa y se refiere a aquella que comprende la actuación de los docentes y estudiantes durante la realización de los cursos en tiempo real y puede variar de acuerdo al tipo de clase si es presencial o virtual, y en el caso de esta última dependiente del tipo de herramienta digital que se esté utilizando.

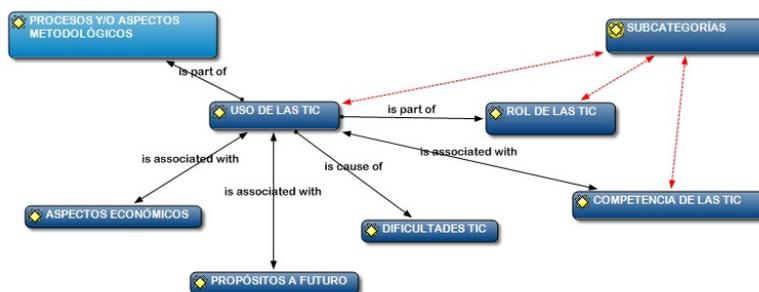
"la comunicación efectiva llamase de cómo los líderes de alguna manera son responsables de bajar la información a tiempo, oportuna, clara al equipo de trabajo, nosotros como estamos contribuyendo a esto, pues lo que te cuento a través de un plan de formación que ya está estructurado para los líderes Porvenir que se ha venido trabajando con una empresa con unos conductores que han venido apoyado el seguimiento desde el principio y uno de los temas ha sido el tema de comunicación oral, escrita, en las carreras de universidad Porvenir ha

sido un fortaleza y pues ahí también hemos contado con acompañamientos"
(1:59)

En los casos en que los resultados obtenidos puedan ser registrados virtualmente ya sea a través de documentos, videos o grabaciones y sean válidos y utilizables como experiencias o saberes originales, se puede dar un tipo de interacción indirecta en el futuro con otros participantes.

"Por ejemplo nosotros que esperamos con este proyecto con la incorporación de las tic en este proyecto de gestión del conocimiento. El primer gran hito que nosotros esperamos cumplir y es que de aquí a dos años cuando una persona de Porvenir necesite hacer algo para su trabajo y no sepa cómo hacerlo, entre a gestión del conocimiento y encuentre lo que necesita y si no encuentra lo que necesita encuentra quien sabe lo que el necesita, y ponerse en contacto con la persona y solicitar lo que necesita, adicional a esto , la persona podrá si sabe algo, puede compartirlo y las mejores prácticas se pueden socializar a través de todo el negocio" (1:57)

9.3.1.3 Procesos y aspectos metodológicos



Esta clasificación aparece directa y principalmente relacionada con la **subcategoría** Uso de las TIC y reúne los registros que señalan la utilización de diversas herramientas tecnológicas dentro de la parte virtual de las capacitaciones que van desde el diseño y administración de las plataformas educativas creadas de acuerdo con las necesidades del curso, hasta la utilización de objetos didácticos que tienen como función facilitar el acceso y aprendizaje de contenidos previamente constituidos.

"con respecto a la parte virtual nosotros tenemos objetos virtuales de aprendizaje que hemos diseñado, sobre todo para los cursos relacionados con temas de cumplimiento legal, en estos aprendizajes virtuales funcionan un poco diferente a como funcionan normalmente en una universidad, (...) entonces nosotros que hacemos un diseño institucional del objeto virtual de aprendizaje con base a las necesidades que tiene el negocio actualmente, hemos llegado al punto de diseñar juegos, tenemos una metodología basada a través de juegos y aprendizaje basada en el error" (1:43)

"la gerencia formación empresarial administrada ahí se encargará de los puntos financieros y económicos y educativos y contables y logísticos o los cursos que estén acá, nosotros nos encargamos de toda la parte académica, de investigación y de generación, generación de productos y capacitaciones" (1:114)

Algunos participantes del seminario señalan el proceso de intercambio de información mediante la conectividad con toda una red de comunicación, como un método ágil y dinámico para despejar dudas, compartir opiniones, sugerencias o comentarios entre personas interesadas por el mismo tema. Se describe que pueden encontrarse agrupadas en foros, redes o cursos lo cual posibilita la interacción mediante debates, diálogos y encuestas con el propósito de hallar respuestas o soluciones a interrogantes o problemas en la búsqueda de alguna temática.

"Entonces allí se pueden combinar obviamente textos, pero entonces también ejercicios mucho más didácticos, ejercicios inclusive con tutores virtuales, de foros... y que permite también mucho mayor intercambio con los mismos estudiantes. Inclusive puede permitir intercambios con estudiantes de otros cursos en otras partes del mundo". (1:27)

"yo puedo postular, yo puedo preguntar a la red, tengo este problema a través de un team que se llama como foros y como creación de artículos para preguntar, entonces yo puedo lanzar una pregunta o puedo lanzar un interrogante un problema que tenga en la red y las personas que están directamente relacionados con esas categorías de conocimiento pueden ver el problema y pueden ayudar, el que sepa puede ayudar, entonces digamos que eso serían los grandes logros" (1:58)

Los participantes insistieron en señalar la autonomía, responsabilidad, independencia y disciplina como actitudes de estudio necesarias durante el proceso de aprendizaje de los estudiantes debido a que los espacios virtuales permiten a los usuarios la libertad de actuar bajo su propia disposición sin limitantes de tiempo, profundización o métodos. El soporte virtual de los contenidos colgados en la red y disponibles para los usuarios es uno de los aspectos más importantes nombrado por los entrevistados.

"a mí me parece que le dejaría la responsabilidad de una manera autónoma al estudiante o a la persona que se está tomando el curso, que asuma la temática, o sea que explore, que lea, que el profesor le dirá, o el instructor, o el tallerista le dirá: 'vea, investiga acá, lee esto" (1:70). "Yo creo que en estos cursos tan cortos y tan densos, la imagen a mí me ayuda mucho. El curso arrancó ya sobre el tiempo entonces, creo que todos, me imagino, estoy hablando por mí. Yo me colgué por ejemplo en las lecturas porque el tiempo fue muy rápido, ya esta semana, pero tú tratas de decir: 'no, no importa eso', pero sin embargo, uno ya lleva como esto en el inconsciente que: 'no ya estoy perdido en el tiempo'. La parte digamos, de las referencias visuales que tú colocabas ahí fueron claves. Esas si yo las copie, las bajé, la miré, las películas, los videos, todas esas presentaciones visuales me ayudaron mucho. Por eso nunca me desconecté del curso." (1:91)

"Ha costado mucho porque se requiere autonomía para ir creando y conocimiento para utilizar su tiempo de una mejor manera. Es decir ser más autónomo, más responsable y tener comunicación con sus compañeros" (1:101)

9.3.2 Subcategorías



9.3.2.1 Rol de las TIC

Este código relacionado con todas las categorías principales está asociado con los códigos Uso de las TIC y Competencia de las TIC. Se refiere específicamente a la percepción que tienen los entrevistados en cuanto al propósito de las herramientas tecnológicas usadas en las capacitaciones y por lo mismo también hace parte de la categoría emergente Concepto de las TIC. Algunos de los enunciados declaran que el uso de los apoyos tecnológicos depende en gran medida del tipo de curso que se esté implementando. Esto se puede dar debido a que temas determinados de aprendizaje posibilitan que sean impartidos totalmente como contenidos teóricos, o como instrumentos asistentes de las clases presenciales cuyo alcance de lo virtual permite eliminar las fronteras del aula física y obtener portabilidad.

“virtual totalmente si, los de arbitraje internacional” (1:9). “derecho arbitral ese es uno, hicimos otro para un convenio sobre empresa y derechos humanos que se hizo en un convenio que hicimos con una ONG y con varias firmas internacionales para trabajar aquí con los abogados empresariales, sobre ese tema se hizo también virtual” (1:10). “Es el maestro de bolsillo. Llevas la clase ahí en el celular, en la Tablet, en el portátil.” (1:77)

Sin embargo, para el colectivo su objetivo se limita a la organización y disposición de todo el contenido teórico que es trabajado durante el proceso de aprendizaje de manera que estas herramientas son consideradas solamente como útiles de apoyo durante la adquisición de conocimientos o medios para facilitar procedimientos de tipo administrativo.

“el diplomado tiene el módulo básico que es la parte virtual y viene el módulo que son las pasantías que es presencial, y en el caso del curso del tribunal, también toda la parte teórica que es la gran mayoría del curso va ser virtual y solamente existir presencial los talleres de lo que en si el ejercicio” (1:4). “Si me preguntas por ayudas didácticas si, utilizamos las más actualizadas y a nivel virtual también, si tú te das cuenta en las salas de acá como se presta el servicio de virtualización también porque se pueden hacer gestiones virtuales tanto de arbitraje como de conciliación” (1:12)

Así mismo acuerdan en expresar que aunque son parte fundamental del proceso de estudio, tampoco pueden suplir los métodos de adquisición de habilidades comunicativas que se

obtienen mediante el tipo de prácticas presenciales que son fundamentales en las capacitaciones de arbitraje y conciliación.

“va tener una parte virtual y otra presencial, la parte virtual va ser toda la parte conceptual, la parte teórica y la parte presencial esa si va ser todo lo que va ser la fase de entrenamiento, por ejemplo, habilidades va ser presencial, habilidades de comunicación, porque hacerlo virtual es absurdo, la tecnología virtual tampoco ha descubierto todo, ni sirve para todo, hay que aprendérsela a quitársela de encima” (1:1)

9.3.2.2 Uso de las TIC

Esta clasificación está implícita en todos los códigos debido a que el propósito de las herramientas tecnológicas es inherente a su utilización y está directamente relacionada con la categoría, Procesos y aspectos metodológicos. En esta, se recogieron las opiniones que los entrevistados expusieron con respecto al uso de las TIC en el proceso de aprendizaje. De acuerdo a los registros de los entrevistados, son concebidas principalmente como instrumentos organizacionales complejos, útiles y necesarios usados por las instituciones (Cámara de comercio, Porvenir, Pacific Rubiales) para administrar, asistir, apoyar y ensamblar todas las estructuras externas e internas que sustentan los procesos de formación de sus protagonistas durante las capacitaciones.

“utilizamos la plataforma que hay acá si no se hace la adquisición de la plataforma, se contratan a los expertos para el diseño del montaje en el caso de los cursos de e-learning, hay un control pedagógico que hacemos nosotros normalmente lo hago yo, hay un armazón y control de contenidos, hay supervisión y control de empaquetamiento de contenidos, en la misma metodología de presentación del mismo diseño, presentación virtual etc, pero eso se va dando sobre la base del tema” (1:18). “aquí hemos desarrollado varios cursos de e-learning, cierto... que tienen un componente, casi que son e-learning del todo, que tienen un componente virtual muy importante y que básicamente el estudiante está interactuando digamos con un ambiente virtual. No con un profesor físico, que está allí; con un profesor de cátedra común y corriente, sino

que simplemente es una herramienta que va llevando al estudiante pues a tener repasos, pero que le permite también muchas libertades". (1:26)

Se puede observar que el uso de las TIC en algunas capacitaciones no es obligatorio aunque si necesario y depende en gran medida de los docentes y líderes de curso que son los que escogen el tipo de instrumentos por utilizar en sus clases siguiendo un currículo.

"pues a veces se utilizan también para capacitación, para el tema de las teleconferencias y toda esa serie de cosa, muchos capacitadores en muchas clases utilizamos la web directamente para meternos a Youtube en fin en muchas modalidades, los que se han hecho virtualmente utilizan además de la utilización normal usan el empaquetamiento y la estructura curricular de lo que está montado en la página pues se utilizan foros chats se utilizan todo en general lo que tenga la multimedia en eso, pero eso si es a libre disposición de los maestros a ellos se les ofrece al tecnología que tenemos y muchos de ellos la utilizarán o no" (1:12)

Los siguientes son los términos señalados en las entrevistas que fueron directamente relacionados como herramientas tecnológicas: video beam, computadores, tabletas, celulares, páginas web como Youtube, Google, redes sociales como Facebook, Twitter, servicios como correo electrónico, foros, chat, multimedia, plataformas educativas, teleconferencias, ambiente virtual, Google drive, webinar, slim, video conferencia, películas, grabaciones, WhatsApp y Skype.

"hubo buen aporte de las TIC en el curso. Nos pudimos comunicar instantáneamente por Skype, por WhatsApp, por correo, por Google Drive. Entonces, hubo muy buena comunicación, tanto con el profesor como con los compañeros" (1:96)

Un entrevistado declaró que estas herramientas tecnológicas se usan como forma alternativa para alcanzar resultados no tanto porque sea del todo necesaria, sino porque va más acorde con los tiempos modernos. Por lo mismo resalta la importancia de los procesos y no los objetos utilizados en ellos.

"usan aquello que con lo que logran los resultados de producir la gente haga las cosas de una manera mejor y diferente , no más es lo que necesitan, con

tecnología muy moderna o menos moderna, y hay que tener mucho cuidado con lo que usted tenía en su inventario que es salón de clase, virtual etc." (1:37)

Otras intervenciones como el enunciado a continuación, describen el uso establecido de metodologías basadas en plataformas educativas creadas para este fin exponiendo los beneficios que este manejo abarca: la asistencia del docente en sus labores como guía, la comunicación virtual con otros lugares y el acceso autónomo abierto a la información dispuesta para los estudiantes.

"en las carreras nos apoyamos también en la plataforma educativa y montamos contenidos ya previamente estructurados y diseñados para que los estudiantes los tengan como lecturas, y todo el material que van a utilizar en cada una de las materias, entonces pueden entrar a la plataforma virtual estudia el material y luego van a la clase, el docente utiliza video beam en la presentaciones y también utilizamos un sistema de video conferencia para conectarnos con diferentes ciudades, eso es lo que hacemos y el resto la parte presencial" (1:44).
"mejoramos en ese sentido y adquirimos un sistema de video conferencia, pues ese sistema de videoconferencia nos permite estar face to face, mirar pro una cámara al estudiante, el estudiante puede ver la presentación que tenemos acá, puede estar viendo físicamente al docente pro una cámara pro tiempo real, ese sistema lo tenemos en Barranquilla en Bucaramanga, en Cali, Medellín, y dos salas aquí en Bogotá y ya ahorita, el siguiente paso es que vamos a adquirir unas licencias móviles de ese mismo sistema para que en la oficina también tengamos una cámara de video y puedan ver el video las presentaciones y las capacitaciones que se reciben" (1:52).
"aquí hay cursos virtuales pero para temas que tienen que ver con lo del sistema de gestión de calidad, temas muy de fortalecimiento como en la gestión humana, temas que todos tenemos que estar enterados pero como lo que te decía, como ya todo el mundo dice que no hay tiempo mandémoslo virtual o porque mucha gente dice: 'oye, por qué no hacen un curso virtual más bien para ese tema. Entonces a bueno listo, vamos a hacer un curso virtual para que la gente pueda al menos enterarse del tema" (1:73)

Algunas de las entrevistas resaltan los beneficios de la educación virtual al permitir la interconexión de las diferentes formas de comunicación que se pueden emplear, mediante los dispositivos electrónicos para acceder a la información con propósitos educativos. De igual manera se percibe una preocupación con respecto a la velocidad con que los cambios y avances tecnológicos se están dando y la manera en que estos puedan afectar a los medios en general.

"Tú haces un curso virtual pero también hay una serie, por ejemplo los videos, grabaciones, el intercambio con las personas, los foros, el WhatsApp que dinamizó varias cosas, entonces empezó encadenarse, que eso es lo bonito de las TIC, que empiezas a venir encadenados, cosas que de pronto los veías aislados. Por ejemplo algunas cosas de los vídeos, las películas, que tú decías: 'mira esa película', eso ya empieza uno conectarse ahí fácilmente porque si uno se tiene en su casa la posibilidad de ver en internet la película, todo eso, pues eso es inmediato, vas mirando, vas escuchándola, entonces, hay una conexión bien chévere." (1:78). "Yo creo que esa vaina, eso ya está volando. Nosotros desconocemos mucho de lo que está volando eso. Estaba leyendo por ahí que ya hay cargos o funciones en términos de las TIC que son una vaina como un asesor social. El asesor de las redes sociales. La persona que va a generar la conectividad y las relaciones para que se desarrolle todo a través de las redes sociales y es un cargo importante. Decía, cuáles son los nuevos cargos que se dan y todo esto va a revolucionar. Obviamente, pues no para ya" (1:83)

9.3.2.3 Competencia de las TIC

Este código está relacionado con el uso de las TIC y Rol de las TIC, y recoge los registros que mencionan las habilidades que son necesarias para la utilización de estas herramientas. Algunos entrevistados declaran que saber aprovechar los diversos métodos de estudio para beneficio profesional en su papel como estudiantes es esencial para alcanzar fácilmente los objetivos. El principal propósito de esta tecnología es simplificar los procesos y métodos educativos para ayudar al usuario en el desarrollo de destrezas.

"como hay una evolución muy grande gracias a la web y a la internet y a eso donde un profesor no se para a ser sabio a ver una cantidad de ignorantes al

frente, porque la gente tiene la misma voz suya, entonces el rol del enseñador, del maestro, profesor, yo lo llamo facilitador porque facilita el proceso de aprendizaje entonces vamos a ver técnicas y metodologías del proceso de aprendizaje, concentrado a la comunicación yo creo que eso es una oportunidad divina y permanente de seguir mejorando" (1:40). "cuando hablábamos de la promoción de los servicios estamos diciendo que capacitamos a quienes, a los que no solamente deban conocer el tema obviamente abogados, a los empresarios etc., segundo ofrecer esos servicios a través de la capacitación, tercero capacitar a quienes vayan a ser los operables de esos servicios, conciliables en derecho, conciliables en la equidad, secretarias del tribunal de arbitramento, árbitros, etc., entonces de alguna manera tiene que ver con eso" (1:6)

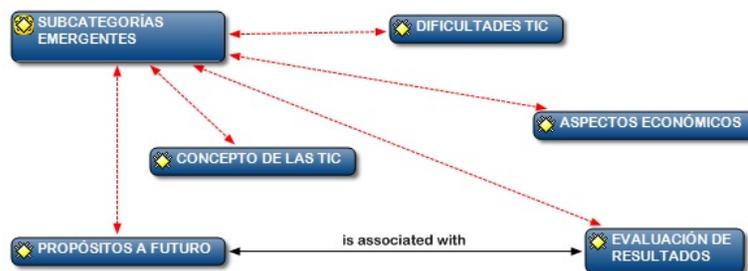
De manera implícita algunos enunciados indican un poco de resistencia con respecto a la aplicación de las herramientas tecnológicas en algunos individuos especialmente mayores de 40 años. Sin embargo, se refieren a la habilidad de adaptación al cambio, flexibilidad y preparación como capacidades esenciales, no solo para dominar estas herramientas en su rol como estudiantes sino como profesionales.

"Y yo creo que la competencia principal aquí tiene que ser aparte del conocimiento técnico y ese tipo de cosas, yo creo que es la flexibilidad y la capacidad de adaptación y de innovación frente a los cambios normativos, frente a las nuevas circunstancias, frente al aumento en el volumen esto hace que nosotros tengamos que estar preguntándonos en todo momento en cómo prestar un buen servicio, un excelente servicio, y como también pues hacemos que las conciliaciones no se vuelvan automáticas ni mecánicas, sino que realmente se esté cumpliendo con la filosofía que explicaba anteriormente." (1:32)

Otras intervenciones convienen en resaltar la importancia de la experiencia de los tutores encargados de dirigir la parte virtual de los cursos o la implementación de las herramientas tecnológicas con eficacia. Si bien el docente debe tener el conocimiento especializado en los temas que va a impartir, como pedagogo en la actualidad también se le exige conocer y manejar de manera eficiente los medios digitales para lograr interactuar con los estudiantes. Se señalan falencias en este punto no solo local sino cultural.

"el docente, el tallerista, tiene que ser un mago para lograr, que le guste, interesado y conectado. O sea tú lo hiciste. Fue chévere también. Todas las opciones. No mira sino hay esto, sino lo otro, entonces tiene que ser así. Creo que también he dictado clases y también yo veía tal, pues claro, el primero que debe estar en toda esa conexión es uno, o el docente, o el tallerista. Muy presente en eso, porque si no, pues, puede que alguien se le pierda por no estar conectado con todo" (1:85). "Yo creo que todavía falta mucha cultura en ese sentido. Si bien, los conciliadores nuestros a partir de la práctica, ya se les ha venido inculcando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones... básicamente casi que estamos en la política de cero papel; aquí todo se hace a través de la web etcétera. Pero digamos llevar eso que es un poco más operativo del día a día, llevar eso a ambientes pedagógicos, a ambientes de enseñanza, pues creo que todavía nos falta mucho." (1:136)

9.3.3 Subcategorías emergentes



9.3.3.1 Concepto de las TIC

Este código emergente es parte esencial de la subcategoría Uso de las TIC. El colectivo define las TIC como herramientas, formas de comunicación, aquella tecnología que está al servicio de los procesos de enseñanza y aprendizaje encerrados en un ambiente virtual. Sin embargo, algunos entrevistados incluyen en esta definición otros objetos físicos utilizados en los procedimientos educativos como el video beam, el tablero, el papel, etc.

"Entonces un ambiente virtual, para mí es algo que no es simplemente una relación con el profesor, sino con mayor tipo de herramientas y de cosas que están allí, digamos en unas herramientas, en módulos, en una cantidad de temas,

pero que son infinitas las posibilidades que nos da una herramienta virtual. Y también depende de los recursos que yo tenga, de qué quiero hacer" (1:28). "Para mí son unas herramientas tecnológicas este siglo XXI y las defino como una moda que está imponiéndose o una manera de comunicarnos pero también de aprender" (1:67). "que llamamos tics, que son formas de comunicación con mucha tecnología, o papel y lápiz o tablero" (1:33)

9.3.3.2 Dificultades de las TIC

Este código es consecuencia de la subcategoría Uso de las TIC y recoge los obstáculos que son percibidos por los entrevistados en el proceso de implementación de las herramientas tecnológicas durante las capacitaciones. De acuerdo a los entrevistados la educación virtual exige más disciplina e independencia por parte del estudiante, y conocimientos y experiencia especializados por parte de los docentes por lo cual consideran que el tipo de clases presencial aun es más eficaz. Algunos enunciados declaran como desventaja la necesidad de suplir con condiciones básicas como disponer de dispositivos electrónicos, tener conectividad, contar con conexión eléctrica, etc. para lograr que la formación por medio de las TIC funcione. Por lo mismo argumentan que estos instrumentos son utilizados como una ayuda limitada y no como parte central de la capacitación aun en aquellos temas que se puedan prestar para ello.

"nos dimos cuenta que en este país no hay un alto conocimiento de experiencia. Lo presencial efectivamente digamos que nuestro negocio también requiere como que sea temas muy presenciales y cátedras estamos tratando que sea con una metodología diferente, virtual también, aunque hasta ahora se está inculcando una cultura de aprendizaje virtual, no ha sido tan fácil, pero nosotros tenemos unas capacitaciones en sistemas de cumplimiento legal que nos rige la Súper Financiera, que esa información la miramos de manera virtual" (1:42)

Algunos participantes declararon que los procesos intelectuales necesarios para el aprendizaje eficiente de los estudiantes se han visto afectados con la llegada las herramientas tecnológicas, ya que de cierta manera han restringido la interacción humana fundamental para la formación en convivencia. Igualmente, consideran que se han alterado los objetivos de estos

instrumentos y se les ha dado más importancia de la que realmente tienen como métodos de apropiación dentro de los procesos cognitivos.

"entonces uno no puede quedar condicionado justamente al uso de la tecnología, repito son herramientas potentes y rápidas para adquisición de información pero que eso me facilite procesos superiores, mentales más allá de apostarle a la información no lo hizo por más de que haya simulaciones para analizar sintetizar, clasificar información la experiencias humana necesaria, la interacción humana necesaria para aprender hay muchos más fuertes, y si quiere estos complementos del aprendizaje interpersonal y no al revés, esto es lo que hasta ahora la experiencia me ha mostrado" (1:17). "también enfrentar los problemas con la suficiente madurez no solamente cognitiva, porque ahora se sale con mucha madurez de información, pero con mucha inmadurez emocional y social entonces, y son muchachos que salen aspirar a las presidencias" (1:131). "entonces se imaginan que las soluciones todo Facebook y twitter, Facebook tiene un objetivo, twitter tiene un objetivo, pero en el salón de clases tiene un objetivo, escribir tiene un objetivo, hoy en día cuando uno le dice a la gente que escriba, es un camello porque quieren computador, escriba porque ese es un proceso que utiliza el cerebro, entonces comúnmente la interactividad de uno dice, la definición de interactividad es aquello que logro que genere que el cerebro se use, ahí es cuando hay interactividad, hago el clic, no es que yo espiche un botón y aparezcan monitos." (1:36)

Se nombran como condicionantes desfavorables para la utilización de las TIC, el acceso a los dispositivos tecnológicos con mayor o menor eficiencia de trabajo, su dependencia a la electricidad, la conectividad a una red de Internet, el conocimiento de uso, problemas y aplicabilidad por cuanto sin estos requisitos, su utilización es imposible en el aula de clase y por lo tanto no pueden ser determinantes del proceso de capacitación.

"primero por la cultura, segundo porque condicionar el sistema en sí de enseñanza a la tecnología, a veces nos falla entonces simplemente tendremos que suspender porque simplemente se nos fregó la luz entonces quiere decir que si yo tengo una presentación para hacer a través de video beam y no hay video beam,

entonces no puedo dictar la clase, catastrófico me parece eso porque el tema es mucho más que eso, o sea los sistemas de enseñanza y aprendizaje no pueden quedar condicionados a la tecnología, la tecnología a mi gusto es apoyo de desarrollo que de alguna manera ayuda alimentar el aprendizaje pero que no lo determina" (1:16). "O sea, por ejemplo que a veces tenía que viajar o salir de la ciudad y perdía porque la conectividad no es buena, entonces a veces para bajar videos, para bajar cosas que tú enviabas, no era fácil. Se caía y todo eso. Quizá no es un problema del curso pero sigamos de si se quiere imponer la formación virtual o manejo de TIC, el tema de la conectividad es importante. Y lo otro es los equipos. Si no tienes un buen equipo tampoco te ayuda mucho y pues no sé qué tanto se pueda que todo el mundo tenga esa posibilidad de tener buenos equipos. Yo sé que mucha gente tiene tableta pero las tabletas pueden tener una capacidad poca y bajar videos, documentos o audios a veces es pesado y eso no es tan fácil." (1:92)

También se expone la necesidad de contar con docentes especializados en el uso de las herramientas TIC enfocadas hacia la pedagogía como componente esencial para gestionar, instaurar y aprovechar las nuevas tecnologías.

"Yo creo que ha sido bueno, pues darle libertad a los docentes para que cada uno tenga su metodología y en todo sentido esto se va evaluando, pero yo creo que hay que ser más proactivos en eso. Es decir, mire usted: necesariamente va a tener que incorporar éste tipo de herramientas y éste tipo de cosas. Y construir de alguna manera, no solamente el programa como existe en éste momento y que inclusive puede no tenga muchos cambios, pero que se le diga al docente: "mire: es que la visión nuestra es ésta y que vamos a incorporar éste tipo de tecnología y queremos que no nos quedemos en el Power Point", sino que tendríamos cómo podemos tener unos ambientes virtuales, bien sea presenciales o no; pero que encuentre esto: digamos una cantidad de herramientas que tenemos de redes sociales, de temas de intercambio con otros centros, de una cantidad de cosas que se pueden hacer allí y que yo creo que estamos desaprovechando en éste momento." (1:23)

De igual manera, se declara la disconformidad de algunos participantes con respecto a la manera de comunicarse dentro de los espacios virtuales, ya que esto depende tanto de la interacción individual del estudiante como del colectivo además de otros factores que pueden estar determinados por el tutor.

"en esta nueva modalidad virtual, yo creo que la gente tiene que también, o todos tenemos que aprender es abrir la información y participación en términos de meterse a eso y pues, mirar que uno aporta y socializar, compartir. Acá creo que la gente le da miedo compartir porque piensa que le van a robar la idea"(1:88). "la comunicación está muy limitada, en algunas, por lo menos yo no lo he visto de esa manera, pero no hay una comunicación en doble vía, sobre todo del colaborador hacia arriba, hacia el jefe, siente como una limitante que la gente no puede expresar lo que piensa en cualquier momento entonces sigue existiendo una... que hay que fortalecer del líder" (1:61)

9.3.3.3 Aspecto económico

Esta clasificación está sujeta de manera importante al código Uso de las TIC y surgió de la repetición en los registros de esta característica que según los entrevistados está conectada a la ejecución de las nuevas herramientas en la gestión de los cursos de capacitación. Por un lado se explica como la inversión que incluye la creación y establecimiento de un curso presencial puede ser menor a corto plazo comparada con la inversión mayor que implica la implementación de una plataforma de educación virtual cuyos beneficios se verían reflejados a largo plazo.

"la gente tiene que invertir más en eso y no creo que todavía esté invirtiendo tan de fondo en eso. Todavía le sigue siendo más barato contratar al tallerista y meter a cuarenta y qué, virtualizar, que de pronto un curso virtual represente. Aunque les sería más a mediano y a largo plazo, más económico que tener el curso ahí y lo puede estar pues continuamente sacando. Pero pues como esos son temas de corto plazo, entonces invierten para que sea presencial y ya, pero debería ser al contrario más inversión en temas de virtualización para que la gente tenga, y dejarlos ahí para motivar para que la gente siga viéndolos no solo una vez, sino varias veces" (1:74)

De otro lado, las posibilidades de acceso a los contenidos de formación abiertos para cualquier persona sin tener que pagar por ellos representan una oferta extensa a ser aprovechada en la adquisición de conocimientos. De la misma manera, aquellos cursos virtuales que inclusive se pueden comprar implican una reducción de costos: en transporte por cuanto el estudiante no necesita trasladarse a un aula física o en materiales de estudio ya que los libros, documentos, trabajos, tareas y demás no requieren ser impresos en papel.

"Quizá lo quisiera hacer dentro de un año, entonces vea aquí esta es el curso virtual todavía aquí colgado. Pues yo creo que la tendencia es a virtualizar. En las universidades, por ejemplo hay cursos gratuitos, o no sé cómo se llama eso, pero eso es un nuevo modelo de educación que se está dando que es todos los famosos profesores y gente muy importante está haciendo cursos virtuales. Lo pone en Youtube, en unas páginas ahí y la gente se mete al curso y ya. Gratuito. Las universidades ponen cursos gratuitos. Así debería ser la empresa. Contratar un más bueno y todo eso, monte un curso y yo lo pongo ahí gratuito. Lo que le importa es que fortalezca su competencia, fortalezca sus capacidades y ya puede tener otra idea de cómo puede adquirir esos conocimientos." (1:75. "tendría esa ventaja y esa cortesía de que sean gratis, pero porque yo sé que digamos, inclusive las maestrías o algunos cursos son más costosos que lo presencial por las mismas tecnologías que utilizan. En este caso la idea es que sea más económico, que sea como nos gusta." (1:93)

9.3.3.4 Evaluación de resultados

Un aspecto específico que señalaron los participantes del seminario, tiene que ver con el propósito real de las temáticas de las capacitaciones y su utilidad para la sociedad. Se declara una división latente entre los contenidos que se estudian en la parte teórica y su aplicabilidad práctica en el ejercicio profesional.

"que no exista divorcio entre la teoría y la realidad, digamos la problemática sería lo contrario, sería ese divorcio entre lo que estamos enseñando y la aplicabilidad que eso tiene es decir, si no responde a las necesidades concretas del hacer, entonces para que meterse " (1:127). "todo los

cursos que dicta la cámara de comercio incluyendo esos, tienen que apuntar a trabajar a optimizar siempre el desempeño el conocimiento y como consecuencia el desempeño, esto es educación, no es por el tema de que sea formal o educación no formal, pero si como se llama actualmente educación para el trabajo y el desempeño en el caso de adultos (...) que los muchachos están saliendo o la gente está saliendo de las universidades, si ahoritica existe mucho pregrado, mucho posgrados, mucho doctorado, sin embargo se sabe que cuando se llega a una realidad así como decía Will ... les toca reaprender porque esto no es como la universidad, aquí si van a aprender de verdad, lo cual significa que muy bonito el discurso teórico, el libro, la biblioteca y las cosas pero cuando se enfrentan a problemas reales se quedan sin herramientas" (1:130)

9.3.3.5 Propósitos al futuro

Esta clasificación está directamente relacionada con el código Uso de las TIC y hace referencia a algunas de las necesidades hacia el futuro detectadas por los entrevistados basadas en sus propias experiencias y que pueden ser satisfechas a mediano y largo plazo. Según ellos la utilización de las nuevas tecnologías permitirá complementar los procesos educativos y registrar el conocimiento alcanzado al interior de los cursos y capacitaciones. Se señalan repositorios, biblioteca virtual y gestor de conocimientos.

"primero habíamos pensado en que queríamos tener una especie de biblioteca virtual, como un repositorio y poco a poco en la investigación nos dimos cuenta que eso era una parte que queríamos hacer" (1:46). "el conocimiento está en la mente, cuando tú la empiezas a aplicar es cuando tú lo tienes, pero nosotros hemos descubierto también, que nosotros podemos documentar las experiencias, que evidencias tú tienes un conocimiento o sea documentando esas experiencias esas buenas prácticas esas lecciones aprendidas que la gente va a acumulando alrededor del año, alrededor del tiempo en el ejercicio de su labor, documentando esas experiencias, con herramientas como videos que nos permitan transmitir digamos muy fácil, y con una metodología bien estructurada para transmitirla a las demás personas un conocimiento que tú

tienes podemos documentarlo y otra persona puede estudiar y puede tener parte de ese conocimiento que tú tienes" (1:48)

"la otra herramienta también es del gestor del conocimiento, o sea esto va ser un paso supremamente grande porque vamos a tener comunidades, vamos a estar identificando en digamos en la gente cuales es la necesidades de conocimiento en que nos tenemos que centrar y eso va a ser una fortaleza muy grande para nosotros porque vamos hacer programas de formación reales y digamos que vamos a estar atados a lo que la gente está necesitando" (1:56)

10. Conclusiones

Los datos arrojados por el cruce de información de las entrevistas a los participantes del seminario del C.A.C. de la C.C.B. se enmarcaron en las categorías de investigación, realizado por el programa Atlas TI, fueron contrastados con el rastreo bibliográfico que se realizó sobre el aporte de las TIC a los procesos de capacitación (estado del arte) y las diversas teorías que determinaron los ejes fundamentales de estudio: la capacitación, andragogía y TIC en los departamentos de capacitación y/o universidades corporativas que apoyan dicho proceso (marco teórico), para reafirmar o rebatir lo allí expuesto y así dar respuesta a la pregunta del presente proyecto: ¿Cuál es el aporte de las TIC en los procesos de formación empresarial y/o universidades corporativas, al implementar y diseñar un seminario para capacitadores y funcionarios adscritos al MASC (mecanismos alternativos de solución de conflictos), del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá?

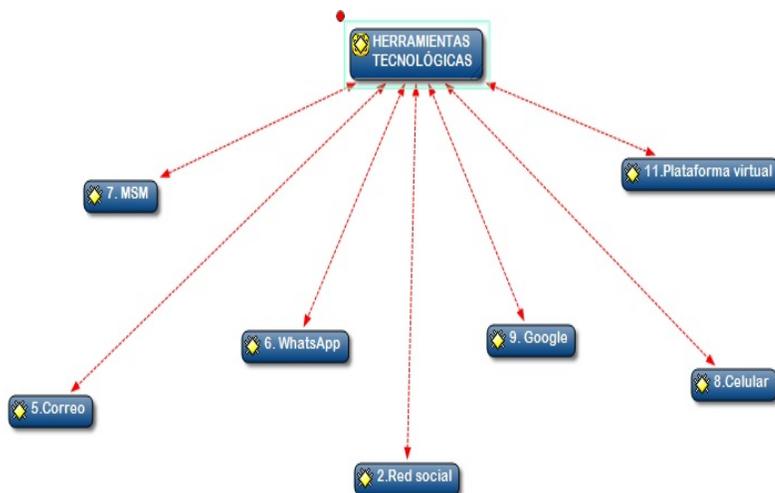


De acuerdo con los registros analizados sobre **el manejo y distribución del tiempo de los usuarios**, que por ser personas dedicadas a desarrollar una serie de funciones laborales, no académicas, el tiempo dedicado al estudio o al aprendizaje es limitado y escaso. Pero la incorporación de TIC, con el uso de las herramientas antes mencionadas, les permitió a los docentes y funcionarios de Centro de Arbitraje y Conciliación, manejar y distribuir su propio tiempo y espacio para adquirir y fortalecer las competencias de comunicación, además este manejo y uso del tiempo permite:

Facilitar el envío de documentos, agilizar la búsqueda de información, son los dos primeros factores expuestos en el cruce de la información como aportes relevantes de las Tic y que Fandos (2006) señala como *las TIC generan una ruptura en cuanto a tiempo y espacio en los diversos escenarios educativos tradicionales*, (Fandos, 2006).

Programar los horarios de trabajo y estudio son conceptos expuestos como problema por (Manrique, 2013, p. 4) cuando afirmaba que las capacitaciones: *“deja a los grupos despojados de la oportunidad de que su gente use ese tiempo para hacerse más hábil en su desempeño y mejorar las cosas en la vida real”*. Lo que se desvirtúa con el uso adecuado de las TIC según lo demostrado en el proceso investigativo en donde capacitar adultos según la UNESCO (2010 pág. 83): *reconoce, valida y acredita el aprendizaje no formal e informal mediado por TIC, dando validez al conocimiento y a las competencias que los adultos adquieren fuera del sistema formal de educación. De esta manera es posible valorizar el aprendizaje que ocurre en la vida laboral, mediante la educación no formal, así como en la comunidad, la familia, el tiempo libre y las actividades de la vida cotidiana.*

En ese mismo orden y dirección, otro aporte de las TIC en el seminario del C.A.C de la C.C.B fue lograr **rapidez en las respuestas**, aspecto positivo manifestado en las entrevistas de los estudiantes del curso de oralidad y refrendado por los autores consultados (Zangara, 2009; Cross, 2012; y Ramírez, 2008) que coinciden en la necesidad de tener en cuenta los siguientes factores en el momento de pensar en desarrollar una estrategia de aprendizaje mediada por TIC en una universidad corporativa: Reducir el tiempo de ciclo del conocimiento: la mensajería instantánea, Twitter, y podcasts, etc.



Por último el poder **administrar los contenidos y alcanzar disponibilidad de materiales de consulta**, son otros dos factores que resuelve el problema que se planteaban los directores entrevistados al inicio de esta investigación, En efecto, la implementación del uso de las TIC permite al estudiante aprovechar el tiempo con herramientas virtuales como el foro, chat, blog, wiki, WhatsApp, plataformas y correo electrónico, entre otros; así genera interactividad permanente a favor de una comunicación individual, organizacional o corporativa que favorece el proceso de enseñanza aprendizaje mediado por las TIC en los departamentos de capacitación empresarial y/o universidades corporativas.

Categoría interacción y roles de los participantes

Los docentes y funcionarios del centro de Arbitraje y Conciliación de acuerdo con los registros analizados destacaron que las TIC aportan **la interacción de los usuarios participantes** con las nuevas herramientas en los procesos de aprendizaje durante las capacitaciones y permiten: **Agilizar la comunicación y compartir la intercomunicación**, son aportes de las TIC en esta categoría que tanto los directivos como estudiantes ponderaron. Otro importante aporte de las TIC en la categoría de interacción es que se deben **establecer mecanismos de trabajo**, que en una organización como en el CAC (centro de Arbitraje y Conciliación) de la Cámara de Comercio de Bogotá, son difíciles de establecer por el flujo mismo de la labor profesional diaria; las TIC permiten de manera sincrónica o asincrónica los procesos de capacitación sin afectar la actividad laboral, tal como lo expone Zangara (2009): *el uso de las TIC puede afectar la gestión de la universidad corporativa y de la misma organización más cuando el contexto no está preparado.*

Además los participantes platearon que **facilitar las respuestas a interrogantes, e interactuar con diversos canales de contacto**, son aportes de las TIC en los procesos de capacitación empresarial, porque estos canales de comunicación permiten **crear grupos de apoyo**, como se creó con la herramienta WhatsApp, (grupo de expresión oral CCB) y **estar presente en las redes sociales**, tal como lo afirma Cross (2012): *es necesaria la interacción cara a cara que se llamó “blended learning”, que evolucionó en varias formas y maneras de interacción virtual, como las comunidades, redes y plataformas entre otras.*

De acuerdo con los razonamientos que se han realizado, practicar la comunicación no verbal, mejorar el desempeño en la vida profesional y cotidiana, aprender técnicas de expresión, mejorar la lectura de lenguaje corporal, aprender a expresarse en público y fortalecer el control del miedo, son las competencias que los participantes del curso manifestaron haber adquirido por medio del uso de las TIC en el curso de oralidad para capacitadores del MASC de la CCB, aspecto que concuerda con uno de los postulados de la OCDE, (2010, p. 5): *proporcionar un marco que pudiera guiar a largo plazo el desarrollo de evaluaciones de estas nuevas competencias, aglutinando las competencias clave en tres grupos: a) Uso interactivo de las herramientas; b) Interacción entre grupos heterogéneos; c) Actuar de forma autónoma.*

Por tal razón el curso permitió fortalecer la vida profesional de cada uno de los integrantes que fueron personas abiertas al cambio, donde lo inflexible que ha sido una marca constante en sus profesiones se rompe para permitirles un acercamiento y profundización a nuevas herramientas de enseñanza – aprendizaje, que formaron no solo su perfil sino el deber ser del ser, frente a sus ocupaciones diarias.

Categoría procesos y aspectos metodológicos

Los conferencistas y funcionarios del centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá de acuerdo con los registros analizados expresaron que la utilización de las nuevas herramientas dentro de la **metodología y procesos de aprendizaje**, durante las capacitaciones permiten: **programar y ordenar modelos el trabajo, facilitar el acceso y la retroalimentación de la información**. De la misma manera manifestaron que las TIC aportan en los procesos de capacitación la posibilidad de **acceder a diversas herramientas tecnológicas simultáneamente, crear plataformas, ayudas didácticas y suministrar apoyos virtuales**. Otros aportes de las TIC que refieren netamente los funcionarios y capacitadores del C.A.C. de la CCB es el que se puede **compartir, profundizar en los contenidos de interés, repasar la documentación, desarrollar un mejor desempeño profesional, aportar y exigir calidad en el aprendizaje**, pues las TIC como recurso didáctico permite la apropiación autónoma del proceso de capacitación, así lo demuestra el estudio de la Universidad de México sobre educación para adultos:

Por ello, las personas (pero también las empresas) que desean lograr estándares altos de competitividad, buscan los caminos para adquirir la información y el conocimiento pertinente para subsistir en una sociedad en constante transformación y con necesidades tecnológicas notables. La andragogía, considera estas tendencias y ve a las TIC como un recurso didáctico esencial en los procesos educativos. (Universidad del valle de México, 2008, p. 56)

Como complemento a lo anterior los directores del CAC destacaron aspectos relevantes como: **disponibilidad de medios de estudio, permitir la revisión periódica de la información, formar bibliotecas personalizadas, desarrollar habilidades de formación como la autonomía, responsabilidad, independencia y disciplina**, aportes de las TIC que permitirá estructurar centros de gestión de aprendizaje organizacional.

Categorías emergentes

Aunque los participantes manifestaron que las TIC reducen la inversión económica en costos monetarios personales (transporte, copias, libros), también para las organizaciones, el montaje de estructuras orgánicas dedicadas a la capacitación mediada por TIC implica grandes inversiones económicas y peligros de fuga de datos que pueden afectar la rentabilidad empresarial. No todas las empresas pueden montar una unidad de capacitación independiente o convertirla en universidad corporativa como unidad de negocios pues ello implica movilización de talento humano y recursos de retorno de inversión lento.

Las siguientes categorías emergentes se consideran conceptos relacionados con las TIC en el proceso de capacitación empresarial y se manifiestan como los **aportes** ya expresados a lo largo del presente documento; las **dificultades** son manifestadas por los participantes en el acceso por falta de señal o falta de tiempo para desarrollar el curso.

A manera de colofón, la capacitación empresarial ha evolucionado de simples charlas de motivación o información a estrategias de formación para el logro de la misión institucional. De unidades o departamentos de capacitación a universidades corporativas que forman, educan e instruyen al talento de la organización sobre valores, políticas, cultura, pertenencia y desarrollo de habilidades y competencias del hacer empresarial. Por tal razón, los resultados del presente estudio pueden ser adoptados, adaptados y aplicados en diferentes organizaciones empresariales

y universidades corporativas, como es el caso de la implementación y el diseño del seminario mediado por TIC de expresión oral para el MASC de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Cabe mencionar que la sociedad de la información y de la comunicación ha traído consigo múltiples cambios en cada uno de los procesos del ser humano en el aula y en su desarrollo social. La información ha tomado gran importancia y se convirtió en fuente de productividad y poder, pues al lado del conocimiento está presente en cualquier lugar que permite la flexibilidad de ejercer labores desde diversos sitios para ir permeando las formas de producción – consumo y las relaciones sociales entre los seres humanos.

Las nuevas tecnologías han llevado a que las relaciones docente-estudiante, enseñanza – aprendizaje, asuman retos en el uso de material de apoyo en el aula, así como en las hoy conocidas aulas virtuales en donde la tecnología es el eje de la interacción entre los sujetos. La Web y los diversos software que se encuentran en el mercado permiten hacer uso de sus herramientas para generar la participación de personas ubicadas en diferentes lugares geográficos concibiendo nuevos espacios y tiempos para llegar al conocimiento y al desarrollo. Hay que integrar saberes y lenguajes, la fuente del conocimiento no solo está en la escuela, está en otros estamentos o instituciones que muchas veces las obviamos.

Por las consideraciones anteriores se deduce que aún faltan elementos que permitan identificar herramientas pedagógicas para poder generar una estrategia metodológica aplicable al uso de las TIC y así generar, estructurar, diseñar e implementar una cultura empresarial de la educación virtual. Lo que le exige al docente o al capacitador, empresarial estar en constante proceso de aprendizaje frente a la aprehensión y la libertad de agenciar conocimiento mediante objetos virtuales que sean diseñados como complemento al brindar una capacitación a las diversas comunidades empresariales.

11. Aprendizajes y recomendaciones

El aprender y aprehender el uso de nuevas herramientas facilitó la adquisición de nuevos conocimientos, asumir y manejar la responsabilidad y la autonomía frente a los procesos estratégicos educativos, los cuales exigieron cumplir con tareas para reforzar el proceso; así mismo a través de la comunicación se logró cohesionar relaciones interpersonales, que expresaran opiniones e interpretaciones conceptuales y afianzaran habilidades y competencias laborales que permite ser competitivo en el mundo laboral de hoy.

El proceso de aprendizaje durante la maestría facilitó acuerdos, relaciones, uso de instrumentos, interrelaciones de procesos que se aplican hoy en día como estrategias competitivas en las organizaciones empresariales, su estructura abordada en cada una de las temáticas, contó con una dinámica importante, fortaleció diferentes campos disciplinares como: el autoaprendizaje, la autorregulación y la autogestión. Las Tic se convirtieron en un vademécum de consulta virtual debido a su versatilidad, agilidad, velocidad y rapidez en la respuesta, manejo de tiempo real y variedad de herramientas que exigieron desarrollar la competencia y habilidad para su manejo, sin que la edad fuera un impedimento para el logro del objetivo de enseñanza - aprendizaje planteado.

Como **recomendación** final al centro de formación del MASC de la Cámara de Comercio de Bogotá, con el fin de optimizar las buenas prácticas de capacitación actuales, se sugiere **crear Redes o grupos de interés a través de lo virtual**. Propuesta dada por un directivo que planteó una red de docentes de la Cámara o del Centro de arbitraje y conciliación, el cual se comporte como un verdadero grupo de red virtual para compartir documentos, investigaciones y todas aquellas demás actividades que fortalezcan y enriquezcan el perfil laboral.

12. Referencias bibliográficas

Alcalá, A. (93 de 1997). *http://postgrado.una.edu.ve/*. Recuperado el 26 de 11 del 2013, de *http://postgrado.una.edu.ve/andragogia2007-2/paginas/alcala1997propuesta.pdf*

Allen, M. (2010). *globalccu.com*. Recuperado el 25 de 09 del 2013, de *http://www.globalccu.com/images2010/globalccu-ebooks/The-Next-Generation-of-Corporate-Universities.pdf*

Allen, M. (2010). *globalccu.com*. Recuperado el 25 de 09 del 2013, de *http://www.globalccu.com/images2010/globalccu-ebooks/The-Next-Generation-of-Corporate-Universities.pdf*

Allen, M. (sf de 4 de 2010). *jimsjournal.org*. Recuperado el 3 de 10 del 2013, de *www.http://www.jimsjournal.org/6%20Mark%20Allen.pdf/6%20Mark%20Allen.pdf*

Allen, M., y McGee, P. (sf de sf de sf). *Evaluation Corporate Universities.doc*. Recuperado el 9 de 10 de 2013, de *https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CE0QFjAB&url=http%3A%2F%2Finternettraining.com%2FResearch%2FPapers%2FMeasurement%2520and%2520Evaluation%2520in%2520Corporate%2520Universities.doc&ei=l0BwUo-AKpKqkQeGxYCAAg&usg=AFQjCNGGU*

Almeida, T. y. (2011). *iiis.org*. Recuperado el 7 de 10 del 2013, de *http://www.iiis.org/CDs2011/CD2011IMC/KGCM_2011/PapersPdf/GB425ML.pdf*

Alonso Chacón, P. (30 de 4 de 2012). *redalyc.org*. Recuperado el 26 de julio del 2014, de *www.redalyc.org/pdf/1941/194124281003.pdf*

Ares Parra, A. (2010). *antonioares.es*. Recuperado el 30 de julio del 2014, de *http://antonioares.es/documentos/lecturas/Lectura_FORMACION_EN_LAS_ORGANIZACIONES.pdf*

Arguelles P, D. C., y Nagles G., N. (2007). *Aprendizaje autónomo*. Bogotá: Alfaomega.

Baelo, R. (2010). Las TIC en las universidades de Castilla y León. *Revista Comunicar*. Vol. XVIII. No. 35., 159 - 166.

Baladrón, A. J. (07 del 2013). *Universidades corporativas: ¿un actor emergente (artículo en línea)*. Recuperado el 5 de 09 del 2013, de *Revista de Universidad y Sociedad del*

Conocimiento: <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v10n2-baladron-correyero/v10n2-baladroncorreyero>

Banco Mundial. (08 del 2007). *wds.worldbank.org*. Recuperado el 24 de 6 del 2014, de http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/IW3P/IB/2008/02/19/000333037_20080219050607/Rendered/PDF/383330SPANISH0101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf#page=263

Bartolomé, A. (2004). Blended Learning. Conceptos básicos. Pixel-Bit. *Revista de medios y educación*. 23, 7-20.

Bermejo Campos, A., y Morales Lozano, J. A. (2010). *quadernsdigitals.net*. Recuperado el 30 de 7 del 2014, de http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/biblioteca/l_1401/enLinea/7.pdf

Boyyet, J., y Jimmie, B. (1998). *Lo mejor de los Gurús*. Barcelona: Gestión 2000.

Brinkerhoff, R. (20 de 05 de 2003). *kenblanchard.com*. Recuperado el 7 de 7 del 2014, de http://www.kenblanchard.com/img/pub/newsletter_brinkerhoff.pdf

Cámara de Comercio de Bogotá. (2013). *ccb.org.co*. Recuperado el 22 de 08 del 2013, de <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/contenido/contenido.aspx?catID=814&conID=47>

Cámara de Comercio de Bogotá. (11 del 2013). *ccb.org.co*. Recuperado el 26 de 11 del 2013, de <http://www.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?conID=6252>

Cámara de Comercio de Bogotá. (30 de 11 del 2013). *ccb.org.co*. Recuperado el 30 de 11 del 2013, de <http://www.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?conID=6252>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2014). *fundibeq.org*. Obtenido de http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/information/articulos/Material_Jorge_Hurtado_-_Camara_Comercio_Bogota_-_Iniciativa_innovadora.pdf

Castell, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Barcelona: Malden Blackwell Publishers.

Chaparro, F. (1998). *Conocimiento, Innovación y construcción de Sociedad: una agenda para la Colombia del siglo XXI*. Bogotá: Colciencias.

Clip Accredited. (2008). *ssociationofbusinessschools.org*. Recuperado el 24 de 6 del 2014, de <http://www.associationofbusinessschools.org/sites/default/files/clip%20report.pdf>

Comisión Europea. (2009). *http://europa.eu*. Recuperado el 1 de 07 del 2014, de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCsQFjAC&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fefqf%2Fdocuments%3Fid%3D37&ei=NdiyU5yFOO_hsAS37YLBQ&usg=AFQjCNGJSESLqPMzWnQHTPreaoEOq440zQ&sig2=VVkYazHyFneNIn86GJkazQ

Congreso de Colombia. (2002). *mineducacion.gov.co*. Recuperado el 26 de 7 del 2014, de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-127849_archivo_pdf_Adultos.pdf

Crovi Druetta, D. (2010). *El entramado reticular de la educación. Una mirada desde la comunicación*. Barcelona: Gedisa S.A.

Cullen, P. A. (2010). *dutecne.utn.edu.ar*. Recuperado el 25 de 6 del 2014, de http://www.edutecne.utn.edu.ar/univ_siglo_xxi/univ_siglo_xxi.pdf

EFMD. (2014). *efmd.org*. Recuperado el 24 de 06 del 2014, de <http://www.efmd.org/accreditation-main/clip>

Fainholc, B. (2008). Pensar una ciudadanía para la sociedad del conocimiento con la formación y práctica del socio constructivismo crítico de las TIC. *Tecnología y comunicación Educativas*, No. 47 - 48, 62-71.

Fandos, M. (2006). El reto del cambio educativo: nuevos escenarios y nuevas modalidades de formación. *Educar*, 243-258.

Fernández Salinero, M. (1999). *http://revistas.ucm.es/*. Recuperado el 26 de 7 del 2014, de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9999120181A/17245>

Ferrer López, E. (mayo, 2009). Universidades Corporativas, políticas y alianzas estratégicas. *Capital Humano*, n° 232, Suplemento Formación y Desarrollo, 70.

Ferrer López, E. (mayo, 2009). Universidades Corporativas, políticas y alianzas estratégicas. *Capital Humano*, n° 232, Suplemento Formación y Desarrollo, 70.

Formación directiva. (1 de 03 de 2010). *Diario portafolio*, p. 20.

Fresina, A. J. (01-02 de 1997). *ekw-hrd.com*. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de http://www.ekw-hrd.com/pdf/3_Prototypes.pdf

Gaskins, I. y. (1999). *Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela. El manual Benchmark para docentes*. Barcelona: Paidós.

Gobierno de España, m. d. (2014). *mecd.gob.e*. Recuperado el 1 de 7 del 2014, de <http://www.mecd.gob.es/mecu/mecu-europa/que-es-ef.html>

González Prieto, J. L. (sf). Aprendizaje autónomo en medios virtuales de aprendizaje. *I encuentro de educación básica y media en virtualidad* (pp. 1-2). Colombia: sd.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). Anexo capítulo 4. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, y P. Baptista Lucio. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F. : McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). Encuestas (SURVEYS). En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (págs. CD anexo, capítulo 6). México D.F.: Mc Graw Hill.

<http://definicion.de/recursos-tecnologicos/> <http://definicion.de/>. (2014). Recuperado el 27 de 5 del 2014, de

Lipp,Doug. *Universidad Disney*. (2014). México D.F. Aguilar

Lorenzatti, M. (2010). *americalearningmedia.com*. Recuperado el 25 de 09 del 2013, de <http://www.americalearningmedia.com/edicion-006/72-analisis/320-la-universidad-corporativa-llego-para-quequedarse>

Lorenzo Martín, M. E. (sf). *ugr.es*. Recuperado el 25 de 09 del 2013, de http://www.ugr.es/~cesartm/archivos/Universidad_Corporativa.pdf

Lorenzo Martín, M. E. (sf). *ugr.es*. Recuperado el 25 de 09 del 2013, de http://www.ugr.es/~cesartm/archivos/Universidad_Corporativa.pdf

Manrique Mojica, M. Á. (11 de 07 de 2013). Información inútil. *Portafolio*, pág. 4.

McGee, P. (05 de 2006). *globalccu.com*. Recuperado el 16 de 10 del 2013, de <http://www.globalccu.com/Philip-McGee.pdf>

Meister, J. C. (1998). *Corporate Universities: Lessons in Building a world class Work Force*. New York: McGraw-Hill.

Mendoza, M. V. (12 de 4 del 2014). Las UC en Colombia. (H. E. Pérez Ballén, Entrevistador)

Ministerio Educación Nacional, M. (sf). *colombiaaprende.edu.co*. Recuperado el 26 de 7 de 2014, de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-84431_archivo.pdf

Mollis, M. -A. (2003). *ibiblioteca.clacso.edu.ar*. Recuperado el 25 de 06 del 2014, de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20101109022326/11mollis.pdf>

observatorio legislativo. (05 del 2009). *icpcolombia.org*. Recuperado el 22 de 08 de 2013, de http://www.icpcolombia.org/archivos/observatorio/boletin_133.pdf

OCDE. (2010). *Competencia ésta es una expresión que proviene del mundo de los negocios y las empresas. su principal meta: preparar trabajadores para economías del conocimiento altamente cualificado o en algunos casos, incluso, para empresas concretas. En lugar de poner*. París: Instituto de Tecnologías Educativas, para esta edición en español.

OCDE. (2010). *recursostic.educacion.es*. Recuperado el 13 de 08 del 2013, de http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf

Olivo Lillo, J. A. (08 de 2011). *capacitacionaldia.c*. Recuperado el 14 de 7 del 2014, de <http://www.capacitacionaldia.cl/pdf/Andragi.pdf>

ONU. (2010). *cinu.org*. Recuperado el 28 de 04 del 2014, de <http://www.cinu.org.mx./modelos/Intervenciones.htm>

Osorio, I. A. (2008). *Lineamientos para la formulación de planes estratégicos de incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en instituciones de educación superior*. Bogotá: Universidad de los Andes - Ministerio de Educación Nacional.

Pallma, S., y Sinisi, L. (04 del 2004). *scielo.org.ar*. Recuperado el 6 de 8 de 2014, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/cas/n19/n19a08.pdf>

París, G. (12 de 11 del 2013). Las UC en Colombia. (H. E. Pérez Ballén, Entrevistador)

Peñuela López, E. C. (2012). Modelos de un diseño curricular para la universidad corporativa. *Tesis de grado*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Industrial de Santander UIS.

Pérez Ballén, H. (2014). Guía pedagógica para conciliadores en equidad. Ministerio de Justicia y Cámara de Comercio de Bogotá. Editorial Cámara de Comercio de Bogotá.

Preciado Sánchez, E, y Escobar G, Jonathan Javier. La utilidad de las investigaciones educativas en la práctica docente. 2007. Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad de ciencias y Educación.

Phillips, J. J. (2001). *fasset.org.za*. Recuperado el 7 de 7 del 2014, de https://www.google.com.co/search?newwindow=1&site=&source=hp&q=The+Return+on+Investment+%28ROI%29+Process+Issues+and+Trends&oq=The+Return+on+Investment+%28ROI%29+Process+Issues+and+Trends&gs_l=hp.3..0i22i30.5870.26158.0.30279.4.4.0.0.0.0.1403.4782.7-4.4.0

Phillips, J. J. (9 del 2001). *hrpa.ca/HRThoughtLeadership*. Recuperado el 1 de 8 de 2014, de <http://www.hrpa.ca/HRThoughtLeadership/Documents/hrproarchive/2001/aug-sept2001.pdf>

Piscitelli, A. A. (2010). *El proyecto facebook y la postuniversidad. sistemas operativos sociales y entornos de aprendizaje*. Buenos Aires: Ariel.

Prats, J. F. (2010). *Educomunicación y cultura participativa*. Barcelona: Gedisa, S.A.

Puyo Posada, E. (6 de 4 del 2014). Las UC en Colombia. (H. E. Pérez Ballén, Entrevistador)

Ramírez Cortés, J. P. (10 de 2008). *rusc.uoc.edu*. Recuperado el 17 de 6 de 2014, de <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/ramirez.pdf>

Restrepo, B. (2005). Tendencias actuales en la educación superior. *Educación y Pedagogía, XVIII, num. 46*, 81-90.

Rodríguez Palmero, M. L. (2004). LA TEORÍA DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO. Pamplona, España: Centro de Educación a Distancia (C.E.A.D.).

Rodríguez, y Bonilla. (2005). *Más allá del dilema de los métodos, investigación en ciencias sociales (3a Ed.)*. Bogotá: Noema.

Romero Ariza, M. (2010). *revista.uajen.es.rae*. Recuperado el 26 de 7 de 2014, de <http://revista.uajen.es/rae>

Rubio, A. (2011). *Universidades corporativas*. Madrid: LID.

Rurkkhum, S. (2012). *ufhrd.co.uk*. Recuperado el 10 de 10 del 2013, de <http://www.ufhrd.co.uk/wordpress/wp-content/uploads/2008/06/420-corporate-universities-a-threat-to-or-partnership-with.pdf>

- Salinero Martín, Y., & Muñoz Castellanos, R. M. (2007). *ubr.universia.net*. Recuperado el 31 de 7 del 2014, de <http://ubr.universia.net/pdfs/ubr0042007064.pdf>
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Sanz Fernández, F. (2006). *e-spacio.uned.es*. Recuperado el 19 de 06 de 2014, de <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/view/319/275>
- Senge, P. (1990). *gerenciaestrategica.pbworks*. Recuperado el 31 de 7 del 2014, de <http://gerenciaestrategica.pbworks.com/w/file/fetch/55691078/LA%2520QUINTA%2520DISCIPLINA%2520-%2520PETER%2520SENGE.pdf>
- Senge, P. (1994). <http://gerenciaestrategica.pbworks.com/>. Recuperado el 27 de 5 del 2014, de <http://gerenciaestrategica.pbworks.com/w/file/fetch/55691078/LA%2520QUINTA%2520DISCIPLINA%2520-%2520PETER%2520SENGE.pdf>
- Serra, C. (4 de 11 de 2003). *revistaeducacion.mepsyd.es*. Recuperado el 6 de 8 de 2014, de http://www.revistaeducacion.mepsyd.es/re334/re334_11.pdf
- Silveira, S. (1997). El rol de la capacitación empresarial. Chile.
- Silvio, J. (sf). <http://firgoa.usc.es/>. Recuperado el 25 de 09 de 2013, de <http://firgoa.usc.es/drupal/files/Las.pdf>
- Smith, M. (2010). *infed.org*. Recuperado el 26 de 7 de 2014, de <http://infed.org/mobi/david-a-kolb-on-experiential-learning/>
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Sumaq. (6 del 2011). <http://sumaq.org/>. Recuperado el 25 de 6 de 2014, de <http://sumaq.org/sites/default/files/INFORME%20SUMAQ%20.pdf>
- Suthinee, R., & Pruetipibultham, O. (sf de sf de sf). *ufhrd.co.uk*. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de <http://www.ufhrd.co.uk/wordpress/wp-content/uploads/2008/06/420-corporate-universities-a-threat-to-or-partnership-with.pdf>
- Te, A. (3 de 7 del 2009). *encuentrointernacional.ead.urbe.edu*. Recuperado el 1 de 7 de 2014, de http://encuentrointernacional.ead.urbe.edu/2009/pdf/conferencias/agusti_ten.pdf

Teare, R., David, D., y Eric, S. (2002). *Organizaciones que aprenden y formación virtual*. Barcelona: Gedisa.

Teare, R., Davies, D., & Sandelands, E. (2002). *Organizaciones que aprenden y formación virtual*. Barcelona: Gedisa.

Torres, M., Fermín, Y., y Arroyo, C. y. (9 de 2000). *saber.ula.ve*. Recuperado el 14 de 7 del 2014, de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19444/1/articulo4-10-3.pdf>

UNESCO. (2010). *unesco.org*. Recuperado el 14 de 7 del 2014, de http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UIIL/confintea/pdf/National_Reports/Latin%20America%20-%20Caribbean/Colombia.pdf

UNESCO. (2010). *unesco.org*. Recuperado el 26 de 7 del 2014, de http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UIIL/confintea/pdf/GRALE/grale_sp.pdf

UNESCO. (02 de 2014). <http://unesdoc.unesco.org/>. Recuperado el 23 de 06 del 2014, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336s.pdf>

Universidad del valle de México. (2008). *andragogia.wikispaces.com*. Recuperado el 14 de 7 del 2014, de <http://andragogia.wikispaces.com/file/view/Andragog%C3%ADa.%2BFundamentos%5B1%5D.pdf/406818894/Andragog%C3%ADa.%2BFundamentos%5B1%5D.pdf>

Vicerrectoría Académica, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2004). *uctemuco.cl*. Recuperado el 16 de 11 del 2013, de <http://www.uctemuco.cl/cedid/archivos/apoyo/Capacitacion%20en%20estrategias%20y%20tecnicas%20didacticas.pdf>

Vidal, M. P. (2006). Investigación de las TIC en la educación. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*. Vol. 2 No.5, 539 - 552.

Vilchez, C. (29 de 03 de 2010). *mba.americaeconomia.com/*. Recuperado el 26 de 11 del 2013, de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/el-concepto-del-abogado-se-esta-reinventando-debido-al-entorno-economico>

Yanes Guzmán, J. (sf). *virtualeduca.org*. Recuperado el 29 de 11 del 2013, de <http://www.virtualeduca.org/documentos/yanez.pdf>

Zangara, A. (2009). *La gestión de las TIC en los ámbitos de capacitación corporativos. "comunicación y educación en entornos virtuales"*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Zangara, A. (2009). La gestión de las TIC en los ámbitos de capacitación y desarrollo corporativos, manual de instrucciones para entender el momento actual. *comunicación y educación en entornos virtuales de aprendizaje* (pág. 220). Quilmes: Universidad Nacional de Quilmes Editorial.

13. Anexos

ANEXO UNO

FORMATO DE AUTORIZACIÓN

***LA GESTIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y/O UNIVERSIDADES CORPORATIVAS. Caso Cámara de Comercio de
Bogotá”***

Estimado Estudiante:

Este semestre el diplomado de conciliación de derecho de la Cámara de Comercio de Bogotá implementará el proyecto EL ROL DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN LOS DEPARTAMENTOS DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y/O UNIVERSIDADES CORPORATIVAS. Caso Cámara de Comercio de Bogotá. El proyecto tiene como propósito implementar las nuevas tecnologías, consideradas innovadoras tácticas para agenciar el conocimiento en los diferentes escenarios; lo que lleva a contextualizar el sentido y uso o el sentido del uso que hay detrás de la acción pedagógica mediada por las TIC, con el objetivo que los conocimientos adquiridos sean aplicados en el contexto laboral por parte de los estudiantes - trabajadores.

Nos interesa examinar la incidencia de nuestra propuesta pedagógica mediada por TIC en sus procesos metacognitivos, es decir en su capacidad para reflexionar sobre su propio aprendizaje y en sus procesos de análisis, síntesis y evaluación, entre otros aspectos cognitivos. También pretendemos examinar las interacciones que se generan entre usted y sus compañeros y con sus docentes cuando se implementan las unidades pedagógicas.

Para el cumplimiento de estos objetivos recogeremos datos por medio de observaciones recopiladas con grabaciones en audio y video de las clases presenciales y virtuales. Con esta información queremos validar en primera instancia la propuesta pedagógica para fortalecer las actividades del módulo habilidades comunicativas y contribuir al estudio de estos aspectos en nuestro campo de enseñanza.

Su participación es de vital importancia en este proyecto y es de carácter voluntario. Si usted así lo define, puede desistir de participar y no se cuestionará su decisión. Se le garantiza:

1. El uso de nombres ficticios para proteger su identidad si usted lo prefiere
2. Estricta confidencialidad con información que usted considere que lo puede afectar
3. Que el proyecto **no** tendrá incidencia alguna en sus evaluaciones y calificaciones
4. Que se le responderá cualquier duda que le genere el proyecto

Agradecemos de antemano su autorización para contar con usted como participante en este proyecto.

Cordialmente,

Henry Ernesto Pérez Ballén

ANEXO DOS

Modelo de encuesta inicial aplicada

Bogotá, 9 de mayo de 2014

Respetado doctor (a) dentro del marco de la investigación El rol de las TIC en las capacitaciones (universidades) corporativas colombianas (UCC) de la Maestría en Informática Educativa de la Universidad de la Sabana, nos gustaría nos dedicara unos minutos para contestar las siguientes preguntas con el fin de recolectar información sobre el manejo y uso de las TIC (tecnologías de información y comunicación) en los procesos de capacitación empresarial de la Cámara de Comercio del Centro de Arbitraje y Conciliación. De antemano gracias por su valiosa colaboración. Los datos aquí registrados no afectan su vida laboral, ni personal y serán de uso netamente científico.

Nombre _____

Es usted: capacitador empresarial SI__ NO __ Funcionario administrativo SI_____ NO_____

Edad _____ Profesión _____ Teléfono _____

Correo electrónico _____

Celular _____

Le interesaría participar en el curso post presencial mediado por TIC, del tema visto hoy:

SI__ NO _____

1. Según su concepto ¿qué son las TIC (tecnologías de información y comunicación)?

2. ¿Usa usted las TIC (tecnologías de información y comunicación) en sus procesos de enseñanza - aprendizaje?

SI__ NO__

En caso que su respuesta sea **SI**, qué tecnologías usa (web, móviles (celular, laptop, videoprojector (Videobeam) para proyectar PowerPoint y videos)

3. Según su concepto, ¿qué es un ambiente virtual de aprendizaje?

4. Ha participado usted en alguna capacitación (como profesor o estudiante) virtual

SI ___ NO ___

A. En caso de ser **SI** su respuesta, ¿qué observaciones positivas o negativas percibió en ese proceso?

B.Cuál fue el rol de los líderes en esos procesos de aprendizaje mediados por TIC

5. Para usted ¿qué es una universidad corporativa?

6. Según su concepto ¿qué es gestión de las TIC para el proceso de enseñanza – aprendizaje?

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO TRES

Diseño e Implementación del Seminario Presencial

Implementación		Objetivo del ambiente de aprendizaje
Seminario de ocho horas, de expresión oral, para motivar el uso de las TIC en sus procesos de enseñanza y así determinar el aporte de las TIC, al proceso de formación en una universidad corporativa, para que el alumno apropie, mantenga en el tiempo y aplique en su contexto laboral		Lograr que los participantes se apropien de las herramientas de expresión oral, corporal y manejo de ayudas audiovisuales, para que las incorporen en sus procesos de enseñanza.
Convocados: 35 - Asistentes: 19		

Enfoques pedagógicos en los que se soporta el AA	Estrategias didácticas
Modelo pedagógico constructivista, bajo un enfoque andragógico de aprendizaje significativo autónomo	Desarrollo de aprendizaje presencial

Estrategias didácticas	
	Practica presencial

ANEXO CUATRO

Modelo de entrevista inicial aplicada

Preguntas para Esteban Puyo,

Subdirector del centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá

1. Durante los 48 grupos del diplomado para conciliadores en derecho que ha impartido el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio, ¿cuáles han sido las fortalezas del curso según la realimentación que ha recibido por parte de los alumnos?
2. ¿Cuáles han sido las sugerencias para mejorar este proceso de capacitación que han manifiestan los alumnos?
3. Según su apreciación ¿qué fortalecería en este proceso y por qué?
4. En lo referido a los docentes del diplomado ¿qué percepción posee usted sobre el desempeño de ellos? Sus fortalezas y debilidades y como las mejoraría
5. ¿Para usted que son las TIC en el proceso de enseñanza?
6. ¿Tienen usted conocimiento si los docentes usan, o no, las herramientas de TIC (videoproectores, plataformas virtuales, celulares, Tablet, documentos u otros medios) en el proceso de enseñanza?
7. ¿En el diseño del syllabus del diplomado está incluido el uso de plataformas virtuales para reforzar el conocimiento impartido?
8. ¿Qué percepción tiene usted, post diplomado, sobre los conocimientos adquiridos por parte de los estudiantes?
9. ¿Se realiza alguna clase de seguimiento, post diplomado, para verificar o evaluar el nivel de apropiación de los conocimientos?

ANEXO CINCO

Modelo de entrevista final aplicada

1. ¿Qué cree que son las TIC? ¿Cómo las define?
2. ¿Cree usted que la aplicación e implementación de las TIC se puede dar en todo tipo de asignaturas y ambientes educativos empresariales? ¿Y cómo se daría?
3. ¿Cómo entiende lo virtual en los procesos de capacitación en las empresas?

Categoría de rol y uso de las TIC en el proceso enseñanza - aprendizaje

1. Centrándonos en el desarrollo del curso virtual de comunicación oral para ejecutivos ¿cuál es el papel que jugaron las TIC en su desarrollo?
2. ¿Cómo aborda usted las dificultades que se presentaron en el uso, apropiación e implementación de las TIC?
3. Si se pusiera en porcentaje, ¿cómo ponderaría el uso y apropiación de las TIC en el aula, por parte de los estudiantes y los docentes?
4. ¿Cree usted que los estudiantes comprendieron el objetivo de emplear las TIC en el seminario/curso de expresión oral?
5. ¿Qué sentido cree que tiene o tuvo la interacción de los estudiantes entre pares, en este caso abogados profesionales?

En la categoría de apropiación y aporte de las TIC en el proceso de enseñanza – aprendizaje

1. ¿Qué tipo de formación se le debe dar al estudiante para que use la plataforma o propuesta digital?
2. ¿cómo vio usted la interacción el uso de las múltiples entradas, medios, para llegar al objetivo educativo planteado?
3. De los componentes tradicionales que hoy se conjugan en el medio digital, ¿cuál es el nivel de importancia que le da usted al texto, al audio, a la imagen y por qué?

ANEXO SEIS

Modelo de la encuesta final aplicada

El Rol de las TIC en los procesos de formación de las universidades corporativas y/o departamentos de capacitación en Colombia

Maestría en Informática Educativa - Universidad de la Sabana

Buenos días a continuación encontrará una serie de preguntas sobre el uso de las TIC (tecnologías de información y comunicación) usadas en el seminario de expresión oral para ejecutivos. Quedo altamente agradecido por sus respuestas

I. INFORMACIÓN GENERAL.

1. Apellidos: _____ Nombres: _____

Edad entre: 25-40 años ____ 41-50 años ____ 51-80 años ____

2. Estudios de Postgrado que ha cursado:

Especialización en _____

Maestría en _____

Doctorado en _____

II. COMPETENCIA TECNOLÓGICA.

1. Usa tecnología informática (computador, programas, dispositivos asociados) Sí ____ No ____

2. El aprendizaje acerca del uso de esta tecnología ha sido:

Empírico (por cuenta propia) ____ Sistemático (cursos) ____ Los dos ____

3. En sus estudios básicos, profesionales, postgrado y otros niveles de aprendizaje ha recibido formación en el manejo y operación de esta tecnología.

a) Primaria Sí ____ No ____

b) Bachillerato Sí ____ No ____

c) Profesional Sí ____ No ____

d) Postgrado Sí ____ No ____

e) Otros niveles Sí ____ No ____

4. Considera que su nivel de uso de la tecnología informática para estudiar o enseñar es: Nulo____ básico____
avanzado____ experto____
5. Cuenta con plan de datos en la Tableta: Si____ No____
6. Tiene Celular: Sí____ No____
7. Cuenta con plan de datos en Celular: SI____ No____

III. PERCEPCIÓN DE USO.

Califique de (0) a (5) sin usar decimales, las siguientes actividades que se realizan en computador, de acuerdo al mayor tiempo que invierte en ellas en promedio, siendo (0) NUNCA y (5) LA MAYOR FRECUENCIA.

1. Usa el computador para realizar trabajo profesional ____ Navegar en la Red ____ Para comunicación (chat, correo, etc.) ____ Distracción ____ Otro ____ Cuál _____
2. Con qué frecuencia usa el COMPUTADOR en promedio: Diariamente____ 3 a 4 veces por semana____
Semanalmente____ Quincenalmente____ Mensualmente____
3. Cuánto tiempo utiliza el COMPUTADOR en promedio por sesión:
Menos de una hora____ 1 a 3 horas ____ 4 a 6 horas____ 7 horas o más ____
4. Tiene correo electrónico: Si____ No____ Cuántas cuentas habilitadas____
5. Pertenecer a comunidades virtuales, grupos en red, asociaciones: Sí____ No____
Cuáles_____

IV. PERCEPCIÓN DEL USO Y ROL DE LAS TIC EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

1. Califique de (0) a (5), sin usar decimales, qué tan importante fueron para usted las TIC (las tecnologías de información y comunicación) en el proceso de formación virtual del seminario de expresión oral para ejecutivos. Donde cero (0) es la mínima calificación y cinco (5) la máxima
Calificación _____
Por qué _____
2. De las siguientes opciones de 0) a (5), sin usar decimales, califique los posibles aportes de las TIC en proceso de formación recibido por usted en este curso virtual (expresión oral para ejecutivos). Donde cero (0) es el mínimo aporte y cinco (5) el máximo aporte
 - a. ahorró tiempo _____
 - b. Inmediatez de información _____
 - c. Realimentación de conceptos _____
 - d. Tutorías virtuales _____
 - e. Acceso permanente a la información _____

- f. Ahorro de costos _____ Cuáles _____
 - g. Interacción con pares y/o compañeros _____
 - h. Apropiación de la información _____
 - I. Mejor Aprendizaje _____
 - j. Permite practicar _____
 - k. Movilidad (le permite acceder a la información curso desde cualquier lugar) _____
 - l. permite la realimentación de conceptos _____
 - m. alfabetización digital. (Aprendió a usar la TIC en un proceso de formación) _____
 - n. Otra _____ Cuál o cuáles _____
-

3. De las siguientes opciones de 0) a (5), sin usar decimales, califique las dificultades en el proceso de formación mediado por TIC, recibido por usted en este curso virtual (expresión oral para ejecutivos). Donde cero (0) es la mínima dificultad, y cinco (5) la máxima dificultad

- a. Tiempo disponible para realizar el curso _____
 - b. Uso de la plataforma virtual educativa _____
 - c. Uso de los foros _____
 - d. Conectividad (acceso a internet) _____
 - e. Uso de las herramientas para enviar las tareas (videos, audios, escritos) _____
 - f. Uso de los chat en plataforma _____
 - g. Uso de los WhatsApp _____
 - h. uso del correo _____
 - I. Uso del Google drive _____
 - m. Uso de las redes sociales, Youtube y Facebook _____
 - n. Uso y accesibilidad a los webinar (reuniones grupales virtuales) _____
 - o. Otra _____ Cuál o cuáles _____
-

4. De las siguientes opciones de 0) a (5), sin usar decimales, califique cuál de las siguientes herramientas de TIC, facilitaron el proceso de aprendizaje y/o comunicación en este curso virtual (expresión oral para ejecutivos). Donde cero (0) es la mínima calificación, y cinco (5) la máxima calificación

- a. Correo _____ Por qué _____
-
- b. WhatsApp _____ Por qué _____

c. msm _____ Por qué _____

d. Celular _____ Por qué _____

e. Google drive _____ Por qué _____

f. redes sociales (Facebook y Youtube) _____ Por qué _____

g. Plataforma virtual _____ Por qué _____

h. Otra _____Cuál o cuáles _____ Por qué _____

5. Considera usted que los conceptos expuestos por medio del uso de las TIC le permiten

a. Complementar el aprendizaje presencial: sí _____ No _____

Por qué: _____

b. Ayudar a recordar los conceptos aprendidos en el aprendizaje presencial: Sí ____ No _____

Por qué: _____

c. Ayuda a la apropiación de los conceptos aprendidos en el aprendizaje presencial: Sí ____ No ____

Por qué: _____

d. Mayor realimentación de los conceptos: Sí ____ No _____

Por qué: _____

OBSERVACIONES: (espacio para uso exclusivo de los investigadores)

Diseño: Henry Ernesto Pérez Ballén

ANEXO SIETE

Cronograma de actividades

Actividades	Objetivo	Logros alcanzados por actividad	% cumplimiento
Agosto 2013			
Contacto y gestión con el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá	Desarrollar un plan de formación para incorporar las tic en el proceso de formación del Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB	Aceptación por parte del Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB	100%
Mayo del 5 al 9 del 2014			
Implementar el seminario presencial	Capacitar un grupo del talento humano	25 personas, del Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB, capacitadas en técnicas de expresión oral para realizar presentaciones efectivas”.	100%
Agosto – diciembre 2014			
Definir y montar la plataforma virtual, diseño de página	Incorporar la virtualidad en el proceso de formación	Compra del dominio y montaje de material didáctico	100%
Enero de 2015			
Invitar y dar apertura al seminario virtual a los participantes interesados.	Instruir sobre metodología y tareas por realizar	Inscripción y apertura del curso	100%

Febrero a abril de 2015 Primer encuentro virtual y desarrollo del curso.	Realimentar tareas, intercambiar experiencias e instruir sobre tareas por realizar	Montaje y ejecución del curso virtual de refuerzo sobre oralidad para abogados capacitadores y personal administrativo del CAC de la CCB	100%
Mayo 2015 Interacción final y análisis del caso	Intercambiar experiencias, recomendaciones finales.	Aprendizaje por parte de los estudiantes de técnicas de oralidad y análisis e interpretación de datos obtenido en el caso	100%