

ROL DEL PSICÓLOGO EN LOS PROCESOS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO  
EN LAS ORGANIZACIONES CON EL USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES

Presentado por:

Ana Maria Montoya Muñetones

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de:

PSICÓLOGA

Asesora

Susana María Estrada Isaza

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

2012

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO _____	3
RESUMEN _____	5
ABSTRACT _____	6
INTRODUCCIÓN _____	7
1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO .....	9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9-10
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3 OBJETIVOS .....	¡Error! Marcador no definido.4
1.3.1. Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.4
1.3.2. Objetivos específicos.....	¡Error! Marcador no definido.4
1.4. DISEÑO METODOLÓGICO.....	¡Error! Marcador no definido.5
1.5. PRESUPUESTO.....	16
1.6. CRONOGRAMA.....	17
2. MARCO REFERENCIAL.....	18
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	18
2.2. MARCO TEÓRICO .....	¡Error! Marcador no definido.2
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS _____	36
5. CONCLUSIONES _____	42
6. RECOMENDACIONES _____	46
BIBLIOGRAFÍA _____	48
ANEXOS _____	50

## GLOSARIO

- a) **Rol:** Este concepto está relacionado con la función que cumple una persona o grupo en cualquier actividad o entorno.
- b) **OVA: (Objetos Virtuales de Aprendizaje)** “Un objeto virtual de aprendizaje se define como todo **material estructurado de una forma significativa**, asociado a un propósito educativo (en este caso para la educación superior) y que corresponda a **un recurso de carácter digital** que pueda ser distribuido y consultado a través de la Internet. El objeto de aprendizaje **debe contar además con una ficha de registro o metadato** consistente en un listado de atributos que además de describir el uso posible del objeto, permiten la catalogación y el intercambio del mismo”. (Ministerio de Educación Nacional: Republica de Colombia, 2005).
- c) **E-Learning:** “Procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo a través de Internet, caracterizados por una separación física entre profesorado y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continuada. Además, el alumno pasa a ser el centro de la formación, al tener que autogestionar su aprendizaje, con ayuda de tutores y compañeros”. (Universidad de Sevilla: CFP Centro de Formación Permanente, 2007).

- d)** Capacitación: La capacitación se entiende como un proceso educativo de los empleados de una empresa que se da en la mayoría de los casos a corto plazo y de manera sistematizada; con el fin de que dichas personas desarrollen competencias y habilidades para desempeñarse de manera efectiva en la labor asignada dentro de la empresa.
- e)** Competencia: “hace referencia a las características de personalidad devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”. (Alles, 2009).

## RESUMEN

El trabajo monográfico que se presenta a continuación busca mostrar el rol del psicólogo en los procesos de formación y desarrollo en las organizaciones con el uso de las plataformas virtuales; para ello se realizó un rastreo bibliográfico que permitiera identificar el papel y el aporte de las NTIC (Nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación= Plataformas virtuales) en los procesos de formación y aprendizaje desarrollados por el psicólogo desde su rol en las organizaciones o compañías, así como de las competencias necesarias para hacer uso de dichas tecnologías; de igual manera se indagó con algunas grandes empresas sobre el conocimiento, acogida y uso de las Tics en los procesos que se llevan a cabo dentro de las organizaciones específicamente al proceso de capacitación.

## ABSTRACT

The monograph presented below aims to show the role of the psychologist in the processes of training and development organizations with the use of virtual platforms; This was a bibliographic tracking that would identify the role and contribution of the NTIC (New Technologies of Information and Communication = virtual platforms) in the processes of learning and training developed by the psychologist in his role, as well as the skills required to make use of such technologies; the same way it was asked to some big companies about the knowledge, acceptance and use of TICs in the processes that are carried out within organizations specifically to the training process.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes avances que pueden hacerse en capacitación y desarrollo del talento humano de las organizaciones consiste poner al servicio del aprendizaje la tecnología disponible en las empresas de hoy.

La propuesta del presente trabajo de investigación consiste en identificar el rol del psicólogo en los procesos de formación y capacitación de los empleados dentro de las organizaciones, cuando es posible el uso de plataformas virtuales.

Partiendo del papel preponderante que se espera del profesional de la psicología en desarrollo de competencias del ser a través de los talleres de crecimiento personal, se ha considerado interesante y de gran valor identificar los beneficios y riesgos de utilizar los avances tecnológicos en función del desarrollo del plan de capacitación de las empresas, a partir de esa identificación vale la pena analizar el perfil que se requiere desde los diferentes roles, para que el proceso sea exitoso y para terminar se pretende precisar el aporte específico que la psicología puede hacer para que la implementación de este recurso sea beneficioso tanto para la organización como para el trabajador.

La contribución antes mencionada, parte del rastreo de los objetos virtuales de aprendizaje en la web 2.0 a través de los cuales el psicólogo puede apoyarse para desarrollar dichos procesos de formación y capacitación, la conceptualización de los mismos, precisar la competencias

requeridas para los que participan en los procesos de educación virtual y por último el establecimiento de su influencia en el proceso de aprendizaje.

# 1 PRESENTACION DEL TRABAJO DE GRADO

## 1.1 *PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA*

La necesidad de capacitar y formar el personal de la Compañía en pro del desarrollo del potencial de su talento humano muchas veces se ve limitado por diferentes condiciones, entre las cuales se destacan:

- a) Ubicación: Empresas con cubrimiento en diferentes zonas, sedes o ciudades del país.
- b) Tecnología: Instituciones que no cuentan con los recursos tecnológicos o, lo que es más preocupante, que teniéndolos no hacen un uso adecuado y suficiente de ellos para ponerlos al servicio de procesos de desarrollo humano.
- c) Características humanas: Entidades que teniendo en su nómina personal altamente calificado no promueven estrategias que fomenten la multiplicación del conocimiento.
- d) Tiempo: Procesos productivos que requieren atención permanente y dificultan disponer de espacios comunes en la jornada laboral para reuniones de capacitación.
- e) Condiciones económicas: la realidad financiera de muchas organizaciones lleva algunas veces a reducir sustancialmente el presupuesto que se asigna para capacitación y desarrollo del personal.

Pensando en estas condiciones se ha considerado válido buscar en la tecnología una oportunidad para fortalecer este importante proceso que hace parte además de la responsabilidad social empresarial.

Es evidente que en el desarrollo del potencial humano, el profesional llamado a liderar el proceso es el psicólogo, de ahí la importancia de abordar el tema desde esta disciplina.

Por lo anterior, la pregunta de investigación se plantea así: ¿Cómo puede el psicólogo aprovechar las plataformas virtuales para el mejoramiento de los procesos de capacitación y desarrollo que está abocado a liderar en la empresa?

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

En el momento actual las empresas requieren ser cada vez más competitivas, para ello se ven en la necesidad de innovar en sus procesos, eso involucra tanto lo que tiene que ver con técnicas productivas o de prestación de servicios, como con el desarrollo de competencias de las personas que participan de la cadena que hace posible cumplir con la misión y encaminar la organización hacia el logro de su visión.

El proceso de capacitación y desarrollo del potencial humano se convierten entonces en la columna vertebral que ha de sostener todo el engranaje empresarial en pro del crecimiento organizacional.

Por mucho tiempo, los programas de capacitación y desarrollo del potencial humano han sido un dolor de cabeza para el responsable del área de gestión humana por muchos motivos, entre ellos los que se han presentado en el planteamiento del problema; afortunadamente los avances tecnológicos presentan una serie de oportunidades que evidentemente pueden facilitar el cumplimiento de ese aspecto de la responsabilidad social.

La globalidad del entorno de aprendizaje y la necesidad de instaurar software libre de carácter social como weblogs, wikis o actividades colaboradoras de conocimiento para producir autónomamente sus propios contenidos y usarlos con objetivos propios de aprendizaje, ha llevado a implementar cambios tecnológicos apoyados por las herramientas de la Web 2.0 a algunas organizaciones, Al igual que ha generado una

transformación cultural en lo relativo a los tipos de comunicación, el conocimiento y el aprendizaje. E-learning y los objetos virtuales de aprendizaje buscan utilizar las opciones creativas que ofrece la Web 2.0 para ser utilizadas en la formación y desarrollo de las personas en las empresas.

En el panorama teórico, se introducirá el concepto de eLearning 2.0 del autor Downes, S. (2005) E-Learning 2.0. eLearn Magazine (o. A.) Retrieved March 30, 2009 que acuñó el término e-Learning 2.0 concebido como un “conjunto de aplicaciones de fuentes accesibles (donde) aprendizaje se convierte en una actividad creativa y donde el punto apropiado de unión es una plataforma más que una aplicación”.

De otro lado, en estos tiempos de innovación tecnológica y las libertades planteadas por los software libre, se hace importante mencionar la pertinencia de la implementación de estos programas en las organizaciones dado que cada una tiene sus propias necesidades en cuanto a los procesos de aprendizaje los cuales pueden verse favorecidos con la flexibilidad que estas nuevas tecnologías brindan.

De acuerdo, a lo anterior, este trabajo se realizara para identificar los programas de capacitación, idóneos donde los usuarios en este caso, empresas, cuenten con las plataformas virtuales específicas las cuales con la intervención del psicólogo, les permitan precisamente apoyar los procesos de aprendizaje que se llevan a cabo con los empleados dentro de las organizaciones.

Finalmente, se podrá hablar de un aporte a la ciencia en cuanto a que a través de este estudio, las organizaciones contarán con información más precisa sobre las ventajas y

desventajas que pueden traer para ellas, el uso de las TIC y en sí de las plataformas virtuales en la web 2.0 en los procesos de capacitación y formación de los empleados y de acuerdo a eso brindarles la posibilidad de asumir los avances tecnológicos en plataformas virtuales como herramientas que han sido creadas para favorecer el progreso.

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 *Objetivo General*

Identificar el rol que puede desempeñar el psicólogo en los procesos de formación y desarrollo en las organizaciones mediante el uso de las plataformas para el aprendizaje virtual.

### 1.3.2 *Objetivos Específicos*

1. Precisar que competencias técnicas y humanas debe desarrollar el psicólogo organizacional para hacer uso de las plataformas virtuales para el aprendizaje del personal de la compañía.
2. Establecer desde la psicología organizacional, el aporte al proceso de aprendizaje del personal de la compañía a través de la plataforma para el aprendizaje virtual.
3. Determinar desde la psicología organizacional, el aporte al proceso de aprendizaje del personal de la compañía a través de los Objetos Virtuales de aprendizaje como herramienta esencial para potenciar los procesos de formación.

## 1.4 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de este trabajo será una monografía investigativa, puesto que se abordará un tema poco explorado a través de la investigación original del mismo, partiendo de la información que ya se ha dicho al respecto, para brindar nueva información abordada desde una perspectiva distinta de la ya difundida. Además, entre las características que identifican este trabajo como una monografía investigativa es el hecho de que es un estudio útil a los demás que proporcionará elementos que permitan refutar o confirmar las hipótesis que aquí se presentan; dejando abierta la posibilidad de continuar el estudio por otros.

## 1.5 PRESUPUESTO

<b>PRESUPUESTO GLOBAL DEL TRABAJO DE GRADO</b>				
<b>RUBROS</b>	<b>FUENTES</b>			<b>TOTAL</b>
	Estudiante	Institución - IUE	Externa	
Personal	\$ 100.000	\$ 2'000.000	\$ 0	\$ 2'100.000
Material y suministro	\$ 200.000	\$ 0	\$ 0	\$ 200.000
Salidas de campo	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Bibliografía	\$ 250.000	\$ 0	\$ 0	\$ 250.000
Equipos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Otros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$2'550.000</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 2'550.000</b>

## 1.6 CRONOGRAMA

<b>Actividad</b>	<b>Periodo de Tiempo</b> (Expresado en meses y semanas) AÑO																																							
	<b>Febrero</b>				<b>Marzo</b>				<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>				<b>Junio</b>				<b>Julio</b>				<b>Agosto</b>				<b>Septiembre</b>				<b>Octubre</b>				<b>Noviembre</b>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>ESTADO DEL ARTE</b>																																								
<b>MARCO TEORICO</b>																																								
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>																																								
<b>PROPUESTA</b>																																								
<b>ENTREGA FINAL</b>																																								

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 Antecedentes

Después del enfrentamiento de dos potencias mundiales en la guerra fría, surgieron diferencias entre dos movimientos a saber; copyright el cual habla de la propiedad del conocimiento o programas virtuales y está representado propiamente por Microsoft ( Bill Gates), y el copyleft movimiento que plantea una libertad en la circulación de la información y el conocimiento, buscando precisamente un equilibrio, donde un mayor número de personas puedan acceder a la producción intelectual a bajos costos y de manera ágil; es por lo tanto, en este movimiento donde encontramos el software libre. Entre sus precursores están: *Richard Stallman (fundador de la FSF Free Software Foundation)*, *Eric Raymond* y *Lawrence Lessing*.

Se citara al fundador Richard Stallman quien lo define como: “el software libre es más que una ideología, es un esfuerzo por garantizar ciertos derechos para los usuarios y diseñadores, en donde se incluye la libertad para ejecutar el programa por cualquier razón, para estudiar y modificar el código fuente, para redistribuir la fuente y compartir cualquier modificación”. (Carmona, Leal & Lozano, 2008, p 58-59).

Por otra parte, entre los trabajos encontrados como antecedentes relacionados con el tema que se pretende estudiar, están:

- a) Seija, Kulkki, Lluís Tarín, Tapio Koskinenhttp, eLearning Papers n° 21 Innovation in lifelong learning n° 15 Junio (2009) ISSN 1887-1542 ://www.elearningpapers.eu/index.php?page=volumen

Este artículo propone un enfoque amplio de la innovación del aprendizaje, y cómo esta innovación transforma la práctica educativa actual, especialmente en el contexto de la formación y capacitación de adultos.

- b) Delgado, A. M., y Oliver R. (2006, Octubre). La promoción del uso del software libre por parte de las Universidades. *RED. Revista de Educación a Distancia, numero 17* Consultado (9/ 10 /2010) en <http://www.um.es/ead/red/17>

En este trabajo se analizan las características del software libre, así como el marco normativo que regula su utilización en las universidades, detallando algunas experiencias en cuanto a la promoción y uso del mismo en algunas universidades catalanas.

- c) Bles and Rittberger. (2009, Junio). German Institute for International Educational Research. Entornos de Aprendizaje de la Web 2.0:

concepto, aplicación y evaluación. *Revista eLearning Papers*, número 15. Recuperado Junio 2009 en

[http://www.pedocs.de/volltexte/2010/2633/pdf/web20\\_LE\\_blees\\_rittberger\\_2\\_D\\_A.pdf](http://www.pedocs.de/volltexte/2010/2633/pdf/web20_LE_blees_rittberger_2_D_A.pdf)

“Esta contribución presenta y evalúa un nuevo modelo de entorno de aprendizaje que utiliza aplicaciones de la Web 2.0. Partimos de la suposición de que el cambio tecnológico causado por las herramientas de la Web 2.0 también han generado un cambio cultural en lo relativo a los tipos de comunicación, el conocimiento y el aprendizaje.” (Blees and Rettberger, 2009, p 2)

- d) Mas, Hernández, (2005). *Software libre: técnicamente viable, económicamente sostenible, socialmente justo*. Barcelona Infonomia. Recuperado el 17 de octubre del 2010, de <http://www.infonomia.com/img/pdf/llibrejmas.pdf>

En este libro se abordan asuntos tales como: quién y cómo se desarrolla el software libre, cómo nació este movimiento, y la importancia de los modelos de negocio, de las licencias y los grupos de desarrollo (Mas, Hernández, 2005)

- e) Stallman (2004) *Software libre para una sociedad libre*. Madrid: Edición Traficantes de sueños. Recuperado 6 de Octubre de 2010, de

<http://www.worcel.com/archivos/6/Software%20libre%20para%20una%20sociedad%20libre.%20Richard%20Stallman.pdf>

En esta edición se presenta: “Un exhaustivo conjunto de ensayos y artículos que recorren la década de 1990 y los primeros años del nuevo milenio, y que conforman quizás la mejor apología escrita del software libre como dispositivo de libertad y democracia” (Stallman, 2004)

- f) Zapata Ros, (2005). Anales de Documentación No 8. Recuperado 18 de Octubre de 2010, de

<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/635/63500815.pdf>

En este trabajo, se plantea como la educación a distancia surgió para superar obstáculos económicos, sociales, geográficos y de comunicación buscando mejores oportunidades en cuanto a la calidad del acceso al saber y la capacitación; ya que de acuerdo a la respuesta que se dé a los avances tecnológicos, comerciales, industriales es que se habla de la posibilidad de ampliar o cerrar la brecha entre los obstáculos anteriormente mencionados y los procesos de formación y capacitación. (Zapata Ros, 2005).

## 2.2 MARCO TEÓRICO

Las Nuevas Tecnologías de la información y la comunicación bien conocidas como NTIC o Tics hacen parte de la evolución de la tecnología que ofrecen innumerables oportunidades y las convierte en una herramienta estratégica para el crecimiento y transformación de las organizaciones.

Las NTIC son consideradas entonces como el conjunto de herramientas utilizadas en el área informática para el tratamiento de la información, éstas almacenan, recuperan y muestran la información de diversas maneras. Entre las más conocidas se encuentran, la web, los wikis, los blogs, el internet, entre otras.

Dichas tecnologías, hacen parte de la llamada sociedad de la información y su expansión a través de redes sociales que permiten a las personas acceder a innumerables fuentes de información y convertirse no solo en consumidores sino también en creadores de conocimiento y por tanto de información; han permeado tanto los campos educativos como los organizacionales, cambiando las formas tradicionales de hacer las cosas. Por ejemplo, es común en la cotidianidad el uso del internet, la intranet, las tarjetas de crédito para hacer compras en línea, el pago electrónico de la nómina de los trabajadores de una empresa, entre otras funciones.

Por otra parte, es preciso considerar la influencia de dichas tecnologías en los procesos de recursos humanos tales como; reclutamiento, selección (incluyendo aplicación y calificación de pruebas) formación y/o capacitación. Por ejemplo en el área de reclutamiento al igual que en las demás áreas, hay una herramienta fundamental que tiene un uso muy común y generalizado como es el internet, a través del cual se multiplican las opciones para optimizar recursos, adquirir, gestionar, actualizar y acceder a la información de una manera rápida y eficaz.

Es importante por lo tanto, que el psicólogo organizacional dirija su mirada al aporte que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y las plataformas virtuales pueden hacer al éxito de una organización, el cual está conformado no sólo por el capital humano y relacional sino también por el capital estructural donde tienen lugar aspectos tales como; la misión, visión, estrategia, valores, objetivos, políticas organizacionales y por consiguiente las Tics o NTIC.

Dichas Tecnologías de la Información y la comunicación, eliminan las fronteras de tiempo y espacio, y de esta manera facilitan la participación masiva de los empleados en los procesos de transformación y conocimiento llevados a cabo dentro de una organización, situación que genera como reacción en cadena, cambios en el capital relacional y por tanto humano, permitiendo que la organización logre obtener y sostener la ventaja competitiva que la diferencia de otras organizaciones.

Como ya se ha venido mencionando, las NTIC son un conjunto de herramientas para el tratamiento y acceso a la información y por lo tanto son medios y no fines, son materiales de construcción de los cuales el psicólogo puede hacer uso para facilitar el desarrollo de competencias y habilidades y el aprendizaje del capital humano de una empresa (sus empleados-aprendices).

Existen actualmente diferentes materiales tecnológicos para “acercar el aprendiz al mundo, como el mundo al aprendiz” entre ellos se encuentran el E-learning, la Web 2.0 y los OVA (Objetos Virtuales de Aprendizaje).

De las herramientas antes mencionadas y las que han sido más implementadas en el campo académico y que pueden ser de gran utilidad para llevar a cabo los procesos de formación de personal dentro de las empresas, está el e-learning: concebido como una modalidad de educación virtual a distancia o en algunas ocasiones semipresencial, cuyas características principales son:

- a) **Desaparecen las barreras espacio-temporales.** Los estudiantes pueden realizar un curso en su casa o lugar de trabajo, estando accesibles los contenidos cualquier día a cualquier hora. Pudiendo de esta forma optimizar al máximo el tiempo dedicado a la formación.
- b) **Formación flexible.** La diversidad de métodos y recursos empleados, facilita el que nos podamos adaptar a las características y necesidades de los estudiantes.

- c) **El alumno es el centro** de los procesos de enseñanza-aprendizaje y participa de manera activa en la construcción de sus conocimientos, teniendo capacidad para decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses.
- d) **El profesor**, pasa de ser un mero transmisor de contenidos a un tutor que orienta, guía, ayuda y facilita los procesos formativos.
- e) **Contenidos actualizados.** Las novedades y recursos relacionados con el tema de estudio se pueden introducir de manera rápida en los contenidos, de forma que las enseñanzas estén totalmente actualizadas.
- f) **Comunicación constante** entre los participantes, gracias a las herramientas que incorporan las plataformas e-Learning (foros, chat, correo-e, etc.). (Universidad de Sevilla: CFP Centro de Formacion Permanente, 2007).

Ahora bien, dichas características del e-Learning están estrechamente relacionadas con las de la Web 2.0 que facilita la interacción entre los usuarios para que estos puedan opinar, expresar sus ideas, buscar y recibir información, compartir contenidos y crear conocimiento. Aspectos estos que refuerzan el uso de las aplicaciones de la Web 2.0 como instrumento idóneo para favorecer las metodologías socio-constructivistas centradas en el aprendizaje autónomo, colaborativo y en los estudiantes como tal, disminuyendo así, las bien conocidas prácticas memorísticas y reproductoras tradicionalmente utilizadas por la educación para transmitir conocimiento y que cada vez encajan menos en la actual sociedad de la información.

A nivel tecnológico, las aplicaciones Web 2.0 son servicios de internet, y por lo tanto no necesitan la instalación de un software específico en el computador. De esta manera la plataforma de trabajo es la propia página web, que brinda espacios de trabajo colaborativo y herramientas on-line.

Estas maneras de enseñanza y por ende de aprendizaje, están marcadas por las nuevas formas de comunicación que exige el mundo actual, un mundo cambiante el cual sugiere la adopción de un lenguaje novedoso, como es el lenguaje multimedial, donde se busca dejar un mensaje utilizando los canales auditivos y visuales en diferentes frecuencias, dominando códigos, adquiriendo habilidades y tomando decisiones que apunten articular las capacidades de comunicación con las formas de expresión, de modo que faciliten el aprendizaje. Así, la unión de imagen, texto y sonido es conocida bajo el nombre de objeto virtual, elemento éste bastante importante en el proceso de aprendizaje puesto que articulado en un modelo pedagógico debe servir para medir los niveles de construcción de conocimiento y comprensión por parte del grupo de trabajo al que se encuentre dirigido el objeto.

Partiendo de lo anterior un Objeto de Aprendizaje corresponde entonces a “cualquier material educativo digital, que presenta una estructura independiente, que contiene un objetivo, una actividad de aprendizaje, una metadata y un mecanismo de evaluación que puede ser desarrollado con tecnologías de infocomunicación (TIC), con el fin de posibilitar su reutilización, interoperabilidad, accesibilidad y duración en el tiempo. (APROA Aprendiendo con Objetos de Aprendizaje, 2004).

Sin embargo, para este apartado es necesario entender que si bien el uso de estas Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación se plantea como un asunto creado para todos y todas, de fácil uso, también es importante considerar la existencia de unos parámetros y/o requisitos para el adecuado y exitoso uso de las mismas, resumido en un perfil por competencias.

Cuando se habla de perfil profesional u ocupacional, se hace referencia al “conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión”. (GENERALITAT VALENCIANA. Conselleria D'empresa Universitat I Ciència).

El perfil profesional se ha venido transformando en perfil por competencias, dado que el nuevo discurso y modelo de direccionamiento organizacional que está marcando la parada es el modelo de gestión por competencias, donde asuntos como la competitividad y el valor agregado están tomando fuerza. Y están tomando fuerza porque lo que comúnmente permitía a las empresas diferenciarse unas de otras (tecnología, esquemas organizacionales, financiación, entre otros) ya no son más diferenciadores. La mirada se ha volcado entonces a “El único factor irreplicable en más de una empresa a la vez, es su talento humano, su capital intelectual” (Ortiz Cancino, Rendón Morales, & Atehortúa Ramírez, 2009). De esta manera, se busca entonces invertir en el capital humano a través de la formación y capacitación en competencias y habilidades para que esas personas que son encargadas de cumplir una función y hacer

uso de unos recursos, lo hagan de una manera optima y logren el resultado esperado por la organización.

El modelo por competencias busca entonces, que cada uno de los miembros de una organización empezando por los directivos, den lo mejor de sus cualidades profesionales para el logro de los objetivos organizacionales planteados de acuerdo a la misión y visión de la organización así como en función de los retos y de las oportunidades que ofrece el entorno.

Así mismo, se trata de identificar aquellas características que pueden resultar eficaces para las diferentes actividades de la organización, ya que éstas tienen una determinante influencia en el desarrollo del área de trabajo y por consiguiente en el funcionamiento de la organización. Sin embargo, se debe cuidar de que exista una coherencia entre las competencias requeridas por el puesto de trabajo y las que posee la persona que desempeña dicho cargo.

De acuerdo con lo anterior, y el grado de especificidad que se requiera, las competencias se dividen en dos grandes grupos a saber; el primer grupo esta relacionado con los conocimientos específicos, técnicos y necesarios para la adecuada realización de las tareas respectivas al cargo; y el segundo grupo tiene que ver con la parte actitudinal , de habilidades , capacidades y cualidades necesarias para lograr el éxito en el puesto de trabajo.

Y todo esto está también estrechamente relacionado con los requerimientos en cuanto a competencias tanto de conocimientos técnicos como actitudinales, tienen el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, específicamente, la educación virtual, dichos requerimientos son descritos a continuación:

- a) **A nivel de infraestructura:** bien sea a manera individual o grupal, se debe disponer de un ordenador y una conexión a Internet.
  
- b) **Competencias necesarias de los estudiantes y/o usuarios:** estos deben saber navegar (seleccionar, valorar, buscar, entre otras acciones en Internet), utilizar los medios informáticos para procesar la información y crear conocimiento, ser capaces de comunicarse con otras personas en el ciberespacio, conocer los riesgos de usar las aplicaciones (plagio, spam, etc.). Además de tener creatividad, capacidad crítica y para trabajar en equipo, imaginación, resolución de problemas, responsabilidad, adaptación al entorno cambiante, entre otras.
  
- c) **Competencias para los formadores, educadores o bien psicólogos encargados de transmitir conocimiento:**  
Al igual que los estudiantes, los formadores o educadores deben ser hábiles en el manejo del Internet, específicamente en asuntos relacionados con la navegación.

Por su función deben aplicar modelos didácticos en el uso de las aplicaciones en la Web 2.0, los cuales deben ser orientados alcanzar los objetivos propuestos y contextualizados al tipo de alumnos. Además de tener una actitud positiva frente al uso de las TIC en su

labor como docentes, reconociendo que en algunos momentos esto requiere mayor dedicación en cuanto a tiempo se refiere.

Todo lo anterior que se ha venido desarrollando no ha sido más que el soporte y de cierta manera el paso a uno de los temas fundamentales de esta tesis que es el tan importante proceso de capacitación y/o formación dentro de una organización dirigida a través de un modelo de gestión por competencias donde se reconoce el capital humano como el elemento diferenciador y por tanto el responsable de establecer la ventaja competitiva en la actual sociedad de la globalización.

Dicho proceso de capacitación se entiende como un proceso educativo de los empleados de una empresa que se da en la mayoría de los casos a corto plazo y de manera sistematizada; con el fin de que dichas personas desarrollen competencias y habilidades para desempeñarse de manera efectiva en la labor asignada dentro de la empresa.

Capacitar se convierte en una inversión, dado que a través de este proceso la empresa se permite formar a los empleados sobre aspectos relacionados con; los valores, misión, visión, objetivos a futuro, el trabajo a desempeñar dentro de la organización y asuntos del ambiente laboral entre otros.

Ahora bien, entre los objetivos considerados dentro de la capacitación están: inicialmente, preparar a las personas para la ejecución de diversas tareas del cargo;

luego se habla de brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo del personal dentro de la empresa que permita que éste desempeñe funciones más complejas que no necesariamente tienen que ver con las del puesto actual y por último, busca cambiar las actitudes negativas de las personas por unas más positivas para aumentar la motivación, mejorar el clima laboral y la receptividad frente a las nuevas tendencias.

Para poder llevar a cabo el proceso de capacitación y obtener los beneficios que ésta trae consigo, hay que evaluar aspectos tales como; las necesidades, los objetivos, el contenido y muy importante, los principios del aprendizaje. De acuerdo con lo anterior, para crear un programa efectivo se deben de tener en cuenta los siguientes pasos:

1. “Evaluación de las necesidades del empleado como de la organización para diagnosticar los problemas actuales y los desafíos a largo plazo.
2. Objetivos de capacitación y desarrollo: hablan de los logros a alcanzar y los medios a utilizar para obtenerlos.
3. Contenido del programa: este se da como resultado de la evaluación de necesidades y objetivos de aprendizaje. Y apunta a llenar las necesidades de los participantes y la organización como tal.
4. Principios de aprendizaje: Utilización de varios principios de aprendizaje durante el desarrollo del programa para acelerar el proceso”. (Werther, Jr., Davis 1993).

Uno de los pasos más importantes quizá, de los anteriormente mencionados, es la evaluación de las necesidades porque permite descubrir asuntos que fallan dentro de la organización como; baja motivación, muchos accidentes laborales, niveles altos de desperdicio, entre otros, los cuales se pueden abordar haciendo uso de la capacitación. Del mismo modo, es a partir de este punto donde se determina la viabilidad y porque no decirlo, el éxito de un programa de capacitación; dado que es desde la evaluación de las necesidades, que se plantean los objetivos base y por tanto la ruta a seguir en dicho proceso.

Ahora bien, existen diferentes tipos de capacitación que se pueden desarrollar en una organización a saber:

- a) Capacitación para el trabajo: como su nombre lo indica, este tipo de capacitación va dirigida a todos aquellos empleados que van a desempeñar una nueva función.
  
- a) Capacitación de pre ingreso: se realiza en pro del proceso de selección y su función principal es brindar al nuevo personal, los conocimientos necesarios para que éste desarrolle sus habilidades para el cargo.
  
- b) Inducción: tiene que ver con todas aquellas actividades que apuntan a informar al empleado asuntos importantes de la organización tales como: la misión,

visión, las políticas, los objetivos, los planes, entre otros. Con el fin de acelerar el proceso de integración del mismo, tanto en la organización como en el área correspondiente y por consiguiente en su puesto de trabajo.

- c) Capacitación promocional: Consiste en un conjunto de actividades, de capacitación, enfocadas en brindarle al empleado nuevos elementos que le permitan ascender dentro de la organización, obteniendo puesto de mayor rango, responsabilidades y por tanto remuneración.

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando se piensa en la persona indicada para llevar a cabo los procesos de capacitación, formación o bien desarrollo dentro de las organizaciones, se hace necesario considerar al psicólogo organizacional, como la persona que por su formación cumple de manera especial con dicha función.

Un psicólogo organizacional está en capacidad para mejorar el clima laboral, ayudar a desarrollar competencias, potencializar actitudes, orientar la toma de decisiones, bajar el estrés, facilitar acuerdos y servir de canal de comunicación entre los empleados y los directivos, además de hacer procesos de selección, evaluación de desempeño, diagnóstico de necesidades de capacitación y consecuentemente, ejecutar programas de capacitación y desarrollo del personal, entre otras.

De acuerdo con lo anterior, y considerando la responsabilidad del psicólogo en el mundo moderno, donde la exigencia en los procesos para elegir al personal más apto y hacer de aquellos que ya están vinculados, trabajadores brillantes, que brinden ventajas competitivas a la organización, es de vital importancia que éste se adapte a los cambios y genere procesos que vayan a la par con las necesidades del medio en cuanto a capacitación laboral se refiere. Es decir, que en un medio invadido por los avances tecnológicos, las redes sociales, la educación a distancia y en sí las NTIC el psicólogo organizacional haga uso productivo de estas herramientas en su rol dentro de las organizaciones.

Cabe resaltar los beneficios que de las herramientas anteriormente mencionadas puede obtener el psicólogo en el ejercicio de su labor dentro de las organizaciones y de manera especial en los procesos de formación y/o capacitación y posteriormente de desarrollo, a saber: dinamizan y promueven los procesos de aprendizaje, direccionan de manera estratégica el desarrollo de competencias, están relacionados con procesos de investigación y por su uso masivo, generan un ahorro significativo de recursos tanto por parte de los docentes como de los estudiantes como tal, y por último de manera especial, motivan el trabajo en equipo y la formación autónoma del individuo en cualquiera que sea el proceso de aprendizaje que se este llevando a cabo.

De lo anterior, se desprenden dos aspectos fundamentales de la formación en las empresas, a saber; por una parte el hecho de que el objeto que aprende en términos generales está asociado con el adulto más que con el joven o el niño, y por otra parte; que para desarrollar dicha formación, teniendo en cuenta la población a la que va

dirigida, se hace necesario hablar de los “nuevos métodos” de formación en las empresas, los cuales no sólo van dirigidos a la adquisición y/o perfeccionamiento de competencias técnicas; sino también metodológicas, sociales y personales.

Para llevar a cabo el proceso de formación es necesario entender el concepto de competencias; como las condiciones que requieren poseer las personas para que en el ejercicio de sus labores en el trabajo puedan lograr el desempeño esperado.

Finalmente, y partiendo de lo anterior, se habla entonces de una relación estrecha entre formación, aprendizaje y competencias donde a partir de metodologías orientadas en función de los sujetos que aprenden, considerando además sus propias motivaciones, necesidades de aprendizaje y experiencias personales, los sujetos aprenden no lo que se espera que aprendan, sino lo que necesitan aprender para la aplicación práctica en su diario vivir y de manera mas específica en su ambiente laboral, es decir, adquieren competencias para ser creadores de resultados.

### 3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de indagar el conocimiento que sobre los beneficios de la capacitación a través de medios virtuales tienen las empresas del medio, específicamente aquellas grandes empresas donde por la magnitud de sus procesos, la cantidad de empleados y el crecimiento de su producción, tienen sedes en diferentes partes del país o bien, en otros países; se realizó un acercamiento por medio de una encuesta a algunas reconocidas empresas como: Clínica las Vegas, Cooperativa Belén, Nacional de Chocolates, Locería Colombiana, Sofasa y Pintuco, de las cuales solo las dos últimas dieron respuesta a la herramienta.

Dichas encuestas arrojaron como resultado que si bien, en las grandes compañías se hace uso de algunas herramientas de plataforma virtual para llevar a cabo procesos de capacitación y/o formación de los empleados como la intranet; no existe una conciencia sobre los verdaderos beneficios que el uso de dichas tecnologías puede traer en el logro de los objetivos organizacionales y sobretodo en el establecimiento de la ventaja competitiva.

El proceso de selección de las empresas para el rastreo de información, fue basado en el falso supuesto de que los procesos de capacitación con el uso de las plataformas virtuales, solo podían ser efectivos para los empleados en altos y medios cargos de las áreas administrativas en una organización, puesto que se pensó, que el uso de dichas

plataformas requería de ciertas competencias exclusivas de cargos en los cuales el uso de la computadora fuera fundamental para desempeñar las funciones del cargo.

Sin embargo, a fin de corroborar dicha hipótesis y de tener una mirada más amplia y experta del tema se consultó por medio de una entrevista a un ingeniero de sistemas quien con todo su conocimiento, brindo información muy valiosa para aclarar y de cierta manera ampliar la visión sobre el tema del uso de las NTIC (Web 2.0, internet, e-learning, OVA, entre otros).

Contrario a lo que se creía dicha persona argumento que gracias a los avances tecnológicos y a las facilidades que las NTIC plantean, es posible hacer uso de la capacitación virtual también en las áreas operativas, puesto que en dichos casos cuando lo que se busca, es por ejemplo capacitar a un empleado en el uso correcto y efectivo de una determinada máquina, éste proceso puede llevarse a cabo a través del uso de simuladores que permitan como su nombre lo dice, simular de manera exacta el funcionamiento de la misma, y el empleado logre paso a paso aprender como manipularla.

El secreto para beneficiarse de manera óptima del uso de las Tics en los procesos de formación y capacitación, radica de acuerdo con la información obtenida, en las habilidades que tenga el instructor (psicólogo en este caso puntual) para motivar el proceso de aprendizaje, y sobre todo para hacer uso de las herramientas virtuales en la

actualización de las metodologías de enseñanza, en la transmisión y creación del conocimiento.

Además de lo anterior, es de vital importancia considerar el conjunto de competencias tanto para el aprendiz (entiéndase como las personas que reciben la capacitación virtual, como por el facilitador o capacitador) para el uso adecuado de la Web 2.0.

### **Competencias del psicólogo**

- **Afinidad con la Tecnología:** Capacidad para el manejo del ordenador a modo general y de manera específica para utilizar las funciones de Internet (navegar, buscar, seleccionar, compartir, entre otras) para acceder a la información.
- **Comprensión crítica:** Tiene que ver con la capacidad para la recopilación, organización, evaluación y selección correcta de la información.
- **Iniciativa (también relacionada con imaginación, creatividad y resolución de problemas):** Capacidad para transformar el entorno a través de nuevas ideas que permitan crear conocimiento.
- **Responsabilidad:** Está relacionada en primera instancia con la capacidad para evaluar y tener en cuenta las consecuencias sociales del uso de las Tics desde la perspectiva de privacidad y seguridad. Y en segunda instancia con el manejo del tiempo para la realización de las tareas asignadas. (Marquès Graell, 2011).
- **Capacidad de Diagnóstico:** Capacidad para evaluar las necesidades tanto del empleado como de la organización, en pro de identificar los problemas actuales y los desafíos a largo plazo y actuar sobre ellos.
- **Adaptación a los cambios:** Capacidad para adaptarse a los cambios que se producen en el medio organizacional y generar desde su saber cómo psicólogo procesos que vayan a la par con las necesidades de dicho medio en cuanto a capacitación y/o formación laboral se refiere.

- **Didáctica y Evaluación:** Tiene que ver con la capacidad para aplicar metodologías pedagógicas en función de favorecer aprendizajes significativos, así como valorar el desarrollo de competencias por parte de los aprendices. (Universidad Nacional de Colombia, 2010).

Por otra parte, en función de indagar un poco sobre el conocimiento que las empresas en el medio tienen en relación al uso de las Tics en los procesos de formación, se aplicó un cuestionario a dos empresas reconocidas por su larga trayectoria en la ciudad a saber; Casa Británica (Sofasa) y Compañía Global de Pinturas S.A (Pintuco). A continuación se presentan los resultados obtenidos en un cuadro comparativo de las preguntas significativas para el caso.

<b>Pregunta</b>	<b>Empresa 1 SOFASA</b>	<b>Empresa 2 PINTUCO</b>	<b>Análisis</b>
<b>1. Sector económico al que pertenece la empresa</b>	Automotriz: comercialización, servicio de repuestos y reparación de vehículos	Químico	Es importante entender y observar que ambas empresas son de sectores económicos un tanto distantes entre sí, lo cual podría marcar diferencias significativas en el manejo de los procesos de formación y/o capacitación.
<b>2. ¿Tiene la empresa algunas otras sedes a nivel nacional? ¿Cuántas? ¿Dónde?</b>	Si, tiene dos; una en Montería y otra en Sincelejo	Si, tiene cinco sedes, a saber; Bogotá, Cali, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga	Si bien ambas empresas tienen otras sedes a nivel nacional, cabe resaltar la prevalencia de una sobre la otra, lo cual podría indicar, que en cuanto a capacitación la segunda empresa (tiene más sedes) debe tener estrategias que le permitan abarcar y suplir de manera integral y en concordancia con lo establecido en la sede

			principal las necesidades de todas las sedes.
<b>3. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente?</b>	Cuenta con 300 empleados	Cuenta con 720 empleados	La diferencia en la cantidad de empleados entre las dos empresas es proporcional a la cantidad de sedes que tiene cada una.
<b>4. ¿Desarrolla la empresa procesos de capacitación para los empleados? ¿Con cuánta frecuencia?</b>	Si, Mensualmente	Si y la frecuencia va de acuerdo a un plan de estricto cumplimiento que existe en la empresa	Aparentemente y de acuerdo con la información existe un verdadero compromiso de ambas empresas en el cumplimiento de planes de capacitación para el capital humano de las mismas.
<b>5. ¿Qué tipo de capacitación?</b>	Capacitación técnica y estratégica	Capacitación técnica, estratégica y de crecimiento personal	Aunque ambas empresas coinciden en dos tipos de capacitación que implementan, podría decirse que hay una visión más amplia frente a lo que implica la formación como tal del capital humano, en la empresa número 2 puesto que considera el crecimiento personal como parte importante del proceso de formación
<b>6. ¿Cómo es la metodología que utiliza?</b>	Presencial y virtual	Mixta	Hay convergencia en cuanto a la metodología que utilizan las empresas puesto que al hablar de metodología Mixta, implícitamente también se está hablando de metodología presencial y virtual.
<b>7. ¿Es la capacitación diferenciada de acuerdo al cargo que desempeña el empleado? ¿Por qué?</b>	Sí, porque está de acuerdo con la evaluación de las necesidades en cada área y en la evaluación de desempeño	Sí, porque depende del plan individual de formación y la necesidad de desarrollar competencias.	El que tanto la empresa 1 como la 2 consideren la existencia de necesidades específicas de capacitación, da cuenta de que hay conciencia frente a las diferencias individuales

			y a la pertinencia de llevar a cabo el debido proceso.
<b>8. ¿Utiliza la empresa alguna herramienta tecnológica (software, hardware y/o TIC) en el proceso de capacitación?</b>	Si	Si	La coincidencia en esta respuesta por parte de las dos empresas habla positivamente frente al uso de nuevas herramientas que permitan facilitar los procesos y la adaptación a los cambios.
<b>8.1. ¿Qué tipo de herramienta?</b>	Extranet SOFASA	Herramientas de capacitación realizadas a la medida, o libre de la web o de los proveedores	Aunque tanto la empresa # 1 como la #2 hablan del uso de algunas herramientas virtuales; para el desarrollo y la influencia que han tenido las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; y las opciones que estas brindan, podría decirse que las empresas a parte de estar desperdiciando los recursos, están en ceros frente a las ventajas que trae el uso de dichas herramientas.
<b>8.2. ¿Cómo la utiliza?</b>	Hay un sistema implementado directamente con Sofasa con un token el cual permite ingresar a dicha página. Adicional hay un programa de capacitación en mecánica creado específicamente por ellos al que el mecánico accede y va presentando evaluaciones para poder pasar al módulo siguiente.	En la intranet de la empresa se cuelgan, se solicita acceder y luego se hace seguimiento	La manera como estas dos empresas hacen uso de las pocas herramientas virtuales que conocen, corrobora la hipótesis de que el conocimiento sobre las ventajas que las NTIC brindan a las empresas en sus diferentes procesos y de manera especial en los procesos de formación y/o capacitación, es todavía muy vaga.

## 4 CONCLUSIONES

- Las NTIC y de manera específica las plataformas virtuales como la Web 2.0 han abierto un nuevo campo de posibilidades para el aprendizaje tanto individual como colectivo, fomentando la comunicación, interacción, acceso a la información y construcción de conocimiento. Hecho que favorece la participación de los implicados en el proceso de aprendizaje para el logro de los objetivos propuestos.
- Gracias a las Tics o NTIC y sus avances actuales que permiten obtener y utilizar la información en el momento en que ésta se genera, es posible llevar a cabo procesos en línea, así como mejorar la productividad, calidad, facilitar la comunicación y establecer ventajas competitivas con otras empresas frente a los productos, servicios y recursos humanos.
- El uso de las NTIC en las organizaciones a través de herramientas como el e-learning favorecen el aprendizaje interactivo de los empleados, potenciando competencias como; el trabajo en equipo, la integración, disciplina, motivación, proactividad, iniciativa, afinidad con la tecnología, comprensión crítica, responsabilidad, resolución de problemas, creatividad y adaptación al cambio, entre otras. Competencias fundamentales para empoderar el talento humano de una organización como el recurso más importante de la misma.

- Al ser requeridas inicialmente tan pocas y de cierta manera básicas competencias para el uso de las plataformas virtuales, las Tics se convierten en una herramienta de fácil acceso y con una adecuada implementación en un elemento estratégico para el crecimiento organizacional.
- El psicólogo no puede estar ajeno a la influencia de las Tics puesto que éstas se convierten en sus aliadas a la hora de enfrentar las nuevas necesidades empresariales en el entorno globalizado y competitivo en el que se encuentran las organizaciones; proponiendo nuevas acciones (entre ellas la de capacitar) que aporten valor e impulsen la estrategia corporativa.
- Gracias a las múltiples opciones que ofrecen las Tics, es posible, contrario a la hipótesis que se tenía (la capacitación virtual solo es aplicable a altos y medios cargos administrativos de una organización), llevar la capacitación basada en plataformas virtuales en la web 2.0 a todas las áreas que componen una organización incluyendo al área operativa, donde a través de simuladores se puede aprovechar los beneficios de la tecnología.
- Existe un notorio atraso y por qué no, cierto temor de las empresas al uso de herramientas multimediales como por ejemplo las aplicaciones de la Web 2.0 u los Objetos virtuales de Aprendizaje, para desarrollar procesos de capacitación de su recurso humano, quizá por la poca información o bien por la falta de

preparación del personal encargado de estos procesos (psicólogos) para hacer uso de dichas herramientas en beneficio de la organización.

- De los resultados obtenidos con las encuestas a las dos empresas de la ciudad podría decirse que si bien a ellas les interesa y se sienten comprometidas con los procesos de capacitación de su capital humano, no ven otras opciones que las que ya han implementado para el desarrollo de dichos procesos, puesto que quizá por falta de conocimiento, consideran que la implementación de herramientas tecnológicas en el proceso de formación es para un público en particular y no se puede hacer extensa a toda clase de públicos ya que la manera como los seres humanos aprendemos es diferente para todos.
- Es importante en el ámbito de la formación y la capacitación en las organizaciones volcar la mirada hacia las metodologías a nivel pedagógico de las cuales el psicólogo puede hacer uso en su labor como docente y de manera especial sobre aquellas que van dirigidas al aprendiz adulto, dado que en su gran mayoría las empresas están conformadas por personas adultas cuya manera de aprender es diferente dado a factores motivacionales, personales, culturales, sociales, entre otros.
- Los psicólogos al ser parte fundamental en el proceso de formación dentro de las empresas deben cumplir al igual que los aprendices (personas que reciben la capacitación) con ciertos requisitos, además de poseer las competencias específicas (afinidad con la tecnología, comprensión crítica, iniciativa, responsabilidad, adaptación a los cambios, capacidad de diagnóstico, didáctica y

evaluación) que hagan de su labor un proceso enriquecedor y bidireccional donde se pueda crear conocimiento.

## 5 RECOMENDACIONES

- Generar conciencia en los psicólogos de hoy frente a los cambios en los procesos de aprendizaje, en el paradigma educativo, en el lenguaje, en las necesidades del medio, para que éste a través de su formación y con la ayuda de las NTIC, pueda generar transformaciones en los diferentes campos de acción de la psicología y específicamente en los procesos de capacitación y desarrollo del talento humano dentro de las organizaciones.
- Retomar todas las herramientas y opciones que la Web 2.0 ofrece para montar procesos de capacitación en las empresas, basados en una planeación estratégica teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras de la organización, así como la viabilidad del proyecto.
- Dirigir la mirada hacia las ventajas competitivas que pueden obtener las organizaciones con la adecuada implementación de un sistema de información que apunte a diagnosticar de manera ágil y oportuna los puntos débiles de la gestión, en función de crear procesos prácticos de capacitación.
- Generar espacios de sensibilización de la población frente a la adopción y uso de las TICs en los diversos procesos llevados a cabo dentro de las áreas que componen la organización, entendiendo que son de fácil uso y que movilizan las capacidades de la organización en función de crear conocimiento y reelaborar las competencias organizativas.

- Utilizar los procesos de capacitación como ambientes amigables donde se lleven a cabo actividades de orden práctico y didáctico que favorezcan la integración del factor humano, como el recurso más importante de una empresa, a fin de lograr el éxito de la organización.
  
- Implementar en los procesos de formación del psicólogo, materias que apunten a desarrollar competencias en áreas tecnológicas que a su vez se articulen con nuevas metodológicas de enseñanza y aprendizaje para promover la producción de conocimiento, el trabajo colaborativo, la autonomía en la formación, la expresión personal, la iniciativa, la capacidad crítica, la investigación, entre otras cosas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2009). Diccionario de competencias La Trilogia tomo I. En M. A. Alles, *Diccionario de competencias La Trilogia tomo I* (pág. 264). Buenos Aires: Granica.
- APROA Aprendiendo con Objetos de Aprendizaje. (2004). *EDU APROA Aprendiendo con Objetos de Aprendizaje*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2011, de <http://www.aproa.cl/>
- Blees, & Rittberger. (2009). Entornos de aprendizaje de la Web 2.0: concepto, aplicación y evaluación. *Revista eLearning Papers*(15).
- Clark, D. (1973). *Enseñanza humanística*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Guadalupe.
- Delgado, A., & Oliver, R. (Octubre de 2006). La promoción del uso del software libre por parte de las Universidades. *RED: Revista de Educación a Distancia*,(17).
- Díaz Barriga Arceo, F. y. (1998). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. D.F., México : Mc-Graw Hill.
- Fermoso, P. (1985). *Teoría de la educación: una interpretación antropológica*. Barcelona, España: CEAC .
- GENERALITAT VALENCIANA. Conselleria D'empresa Universitat I Ciencia. (s.f). *UA UJI UMH UPV UV: Generalitat Valenciana. Conselleria D'empresa Universitat I Ciencia*. Recuperado el 12 de Enero de 2012, de [www.recursosees.uji.es/fichas/fc12.pdf](http://www.recursosees.uji.es/fichas/fc12.pdf)
- Hernández, M. (2005). *Software libre: técnicamente viable, económicamente sostenible, socialmente justo*. Barcelona, España: Infonomia.
- Kline, L. W. (1971). *Búsqueda personal y educación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Guadalupe.
- MALCOM, K. ( 1.972). “Resume of Adult Education” in Materials and Methods in Adult Education. En K. MALCOM, & E. b. Klevins (Ed.). Klevins Publication.
- Marquès Graell, P. (21 de Noviembre de 2011). *DIM*. Recuperado el Diciembre de 2011, de <http://www.peremarques.net/web20.htm>
- Mehromohammadi Tarbiat, M. (Otoño 2000). . Research and reflection. (Investigación y reflexión) . *A Journal of leadership and organizations* , 5(1).
- Ministerio de Educacion Nacional: Republica de Colombia. (2005). [www.colombiaaprende.edu.co](http://www.colombiaaprende.edu.co). Recuperado el 23 de Noviembre de 2011, de

[http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-99368.html#h2\\_1](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-99368.html#h2_1)

- Ortiz Cancino, J. E., Rendón Morales, M. C., & Atehortúa Ramírez, J. H. (Julio-diciembre de 2009). Sobre la necesidad de un nuevo enfoque para la identificación, medición y desarrollo de competencias. *Revista Ciencias estratégicas*, 17(22), 243-250.
- Rice, F. P. (1997). *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital*. D.F, México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Rogers, C. (1980). *A way of being*. Boston, USA: Houghton Mifflin.
- Sarramona. (1988). *Comunicación y educación*. Barcelona, España.: J Ediciones CEAC.
- Seija, K., Lluís, T., & Koskinen, T. (Junio de 2009). Innovation in lifelong learning. *eLearning Papers*(15).
- Stallman. (2004). *Software libre para una sociedad libre*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Universidad de Sevilla: CFP Centro de Formación Permanente. (2007). *Sitio Web de CFP Centro de Formación Permanente*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2011, de <http://www.cfp.us.es/web/contenido.asp?id=3417>
- Universidad Nacional de Colombia. (2010). *Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado el Agosto de 2011, de [http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos\\_base/ManualFunciones/INTRODUCCION\\_MANUAL\\_FUNCIONES.pdf](http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/ManualFunciones/INTRODUCCION_MANUAL_FUNCIONES.pdf)
- Werther, W. B., & Jr Keith, D. (1996). Capacitación y Desarrollo. En W. B. Werther, & D. Jr Keith, *Administración de personal y Recursos Humanos* (Quinta ed., págs. 242-250). Mexico: McGraw Hill.
- Zapata Ros, M. (2005). Brecha digital y educación a distancia a través de redes. Funcionalidades y estrategias pedagógicas para el e-learning. *Anales de Documentación*, 247-273.

## ANEXOS

### Anexo A. Formato de consentimiento informado

#### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por **Ana Maria Montoya Munetones** de la Universidad **Institución Universitaria de Envigado**. La meta de este estudio es: **Apoyar desde la psicología y los software libre en la web 2.0 idóneos y disponibles en Internet, los procesos de formación y desarrollo en la organizaciones, específicamente el proceso de capacitación.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán por lo tanto de carácter anónimo.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Ana Maria Montoya Muñetones**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es **Apoyar desde la psicología y los software libre en la web 2.0 idóneos y disponibles en Internet, los procesos de formación y desarrollo en la organizaciones, específicamente el proceso de capacitación.**

Me han indicado también que tendré que responder algunas preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que

puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a **Ana Maria Montoya Muñetones** a los teléfonos **3388505 o 3154444692**

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a **Ana Maria Montoya Muñetones** a los teléfonos anteriormente mencionados.

---

Nombre del Participante  
Participante

Firma del  
Fecha

### ENCUESTA

1. Nombre de la empresa CASA BRITANICA
2. Dirección: Cra 50 No 32 110
3. Teléfono: 232 35 00
4. Nombre de la persona encargada del área de formación:  
DIANA YANET LONDOÑO VELEZ
5. Sector económico al que pertenece la empresa  
AUTOMOTRIZ: COMERCIALIZACION, SERVICIO DE REPUESTOS Y REPARACIÓN DE VEHICULOS
6. ¿tiene la empresa algunas otras sedes a nivel nacional?  
  
Si X No \_\_\_\_\_ ¿Cuántas? 2 ¿Dónde? MONTERIA, SINCELEJO
7. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente?  
300
8. ¿desarrolla la empresa procesos de capacitación para los empleados?  
  
Si X ¿Con qué frecuencia? MENSUAL No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
Si la respuesta es si
9. ¿Qué tipo de capacitación?  
  
a) Técnica X  
b) Estratégica X  
c) Crecimiento personal \_\_\_\_\_  
d) Ninguna de las anteriores \_\_\_\_\_  
¿Cuál?
10. ¿Cómo es la metodología que utiliza?  
  
a) Presencial \_\_\_  
b) Virtual \_\_\_  
c) Mixta \_\_\_\_\_  
d) Teórica \_\_\_  
e) práctica \_\_\_  
f) Opción b y a X  
g) Ninguna de las anteriores \_\_\_\_\_  
¿Cuál? \_\_\_\_\_
11. ¿Es la capacitación diferenciada de acuerdo al cargo que desempeña el empleado?

Si  No  ¿Por qué? DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES EN CADA ÁREA Y EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

12. ¿Utiliza la empresa alguna herramienta tecnológica (software, hardware y/o TIC) en el proceso de capacitación?

Si  No

Si la respuesta es si

12.1 ¿Qué tipo de herramienta?  
EXTRANET SOFASA,

---

12.2 ¿Cómo la utiliza?

Hay un sistema implementado directamente con Sofasa con un Token el cual permite ingresar a dicha página. Adicional hay un programa de capacitación en Mecánica creado específicamente por ellos al que el mecánico acceda y va presentando evaluaciones para poder pasar al módulo siguiente.

Si la respuesta es No

12.3 ¿Estaría la empresa interesada en la utilización de una herramienta tecnológica en el proceso de capacitación?

Si  ¿Cuál? Aunque este tipo de formación es para un público en particular, ya que no todos aprenden de la misma manera.

No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**ENCUESTA**

1. Nombre de la empresa COMPAÑÍA GLOBAL DE PINTURAS SA
2. Dirección: KILOMETRO 1 VIA BELEN RIONEGRO
3. Teléfono: 3848484
4. Nombre de la persona encargada del área de formación:  
ANDRES MALDONADO
5. Sector económico al que pertenece la empresa  
QUIMICO
6. ¿tiene la empresa algunas otras sedes a nivel nacional?

Si  No  ¿Cuántas? 6 ¿Dónde? Medellín, Bogotá, Cali, bquilla, Pereira y Bucaramanga

7. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa actualmente?

720

8. ¿desarrolla la empresa procesos de capacitación para los empleados?

Si  ¿Con qué frecuencia? Existe un plan de capacitación de estricto cumplimiento  
No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Si la respuesta es si

9. ¿Qué tipo de capacitación?

- e) Técnica
- f) Estratégica
- g) Crecimiento personal
- h) Ninguna de las anteriores

¿Cuál?

10. ¿Cómo es la metodología que utiliza?

- h) Presencial
- i) Virtual
- j) Mixta
- k) Teórica
- l) práctica
- m) Opción b y a
- n) Ninguna de las anteriores

¿Cuál? \_\_\_\_\_

11. ¿Es la capacitación diferenciada de acuerdo al cargo que desempeña el empleado?

Si  No  ¿Por qué? Depende del plan individual de formación y de la necesidad

de desarrollar competencias.

12. ¿Utiliza la empresa alguna herramienta tecnológica (software, hardware y/o TIC) en el proceso de capacitación?

Si X                      No \_\_\_\_\_

Si la respuesta es si

12.1 ¿Qué tipo de herramienta?

Herramientas de capacitación realizada a la medida o libre de la web o de proveedores.

12.2 ¿Cómo la utiliza?

En la intranet de la empresa se cuelgan y se solicita acceder y luego se hace seguimiento

Si la respuesta es No

12.3 ¿Estaría la empresa interesada en la utilización de una herramienta tecnológica en el proceso de capacitación?

Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_