

La autoformación como elemento clave de la capacitación en el ámbito empresarial

Self-training as a key element of training in the business field

Avelin Marie Alonso Esquivel¹

1-Avelin Marie Alonso Esquivel. Dirección de Formación y Desarrollo, ETECSA, Cuba.
Email: marie.alonso@etecsa.cu

Resumen:

El mundo laboral exige una permanente necesidad de cambio y actualización que resulta casi imposible de cubrir de manera eficiente por las áreas de formación de las empresas, razón por la cual la autoformación debe convertirse en una forma de vida y una actitud frente al desarrollo profesional.

El trabajo describe una experiencia didáctica implementada en ETECSA, orientada a fomentar el aprendizaje autónomo mediante el uso pedagógico, apropiado e intensivo de tecnologías de la información y la comunicación que tribute a las estrategias de capacitación de la institución. Se desarrolló en el segundo semestre de 2018 e involucró a 1485 Ejecutivas de Punto de Venta que participaron en el curso de autoformación *Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo*, a través de la plataforma Moodle.

Si bien los participantes manifestaron una elevada satisfacción con el curso y sugirieron temáticas que les interesa sean abordadas en futuras acciones de capacitación en esta modalidad; se detectaron algunas dificultades que lastran los esfuerzos de la empresa para fomentar una cultura de autoaprendizaje, la de mayor incidencia fue la disponibilidad de tiempo dentro de la jornada laboral para el estudio de los materiales didácticos y la realización de las actividades evaluativas.

Palabras Clave: Autoaprendizaje; Aprendizaje autónomo

I. INTRODUCCIÓN

Las transformaciones que han sufrido la sociedad contemporánea y la vida laboral debido al rápido desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la creciente producción de las economías del conocimiento, los cambios en las estructuras ocupacionales y en el contenido del trabajo así como el incremento de la internacionalización y la globalización, han ocasionado que tanto instituciones educativas como empresas se vean obligadas a concebir alternativas para que los trabajadores desarrollen los conocimientos y habilidades que requieren afín de asegurar sus niveles de competencia. [1]

Por esta razón, el valor de las sociedades actuales guarda estrecha relación con el nivel de formación de sus ciudadanos y con la capacidad de estos para aprender. Estamos viviendo en una era que exige de los trabajadores una continua actividad de formación y aprendizaje; de ahí que Hrimech [2] considere imposible que un trabajador pueda aprender todo lo que necesita en la formación inicial o incluso en la formación continua por lo que, como plantea Longworth [3], cada vez más se haya ido fomentando la formación a lo largo de la vida y el aprendizaje informal de las personas.

En este contexto, cobra gran relevancia la autoformación la cual debe convertirse en una forma de vida y una actitud frente al desarrollo profesional dado que resulta casi imposible de cubrir, de manera eficiente por las áreas de formación de las empresas, todas las necesidades cambiantes de los trabajadores que gestionan, sobre todo cuando esa evolución suele con frecuencia ser desconocida.

II. AUTOFORMACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN

La autoformación implica poner la iniciativa del aprendizaje en el propio sujeto que aprende, quien debe ser capaz de convertirse en gestor de su propia formación permanente. Varios autores han ofrecido una definición de autoformación; así Mallen [4] y Galvani [5] la entienden como un proceso por el cual las personas, de manera individual o grupal, asumen su propio desarrollo dotándose de sus propios mecanismos y procedimientos de aprendizaje, el cual ocurre principalmente de forma experiencial. Dumazedier [6] concibe la autoformación como una práctica de desarrollo personal de un sujeto social que aprende, que profundiza su experiencia por la búsqueda de conocimiento y que concretiza su búsqueda de conocimiento en una aplicación en la práctica; es el objeto de un aprendizaje independiente el cual puede ser asistido o guiado.

Por su parte Nicole Tremblay [7] la define como una situación educativa favorable a la realización de un proyecto en el que la motivación principal de la persona es adquirir conocimientos y habilidades o proceder a un cambio duradero en sí mismo. Señala la autora que para conseguirlo la persona asume un control preponderante de una o varias dimensiones de su proyecto: contenidos, objetivos, recursos y evaluación.

La esencia del concepto de autoformación radica en conceder protagonismo al sujeto para autogestionar su aprendizaje mediante la detección de sus necesidades formativas y la valoración de los modos, lugares y tiempos para satisfacerlas. [8]

a. Cursos de autoformación

La capacidad que brindan las actuales tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en cuanto a eficacia para el almacenaje, estructuración y transmisión de la información y el conocimiento las ha convertido en un factor clave en los procesos de autoaprendizaje, al garantizar flexibilidad, actualidad y relación con el entorno.

Sin embargo, para que el aprendizaje resulte realmente significativo y no una simple captación pasiva de información, es importante tener en cuenta las recomendaciones de Ausubel [9] para elaboración de materiales didácticos, a saber:

- Presentar las informaciones estructuradas de manera lógica para facilitar la estructuración mental del sujeto que aprende.
- Ilustrar las informaciones con ejemplificaciones que faciliten la comprensión de su aplicabilidad y contextualización con la realidad próxima del sujeto que aprende.
- Organizar internamente los materiales didácticos, de forma que cada elemento se relacione lógicamente con el resto.
- Adaptar el lenguaje a las capacidades culturales y comprensiva de los destinatarios y mostrar la nueva terminología en el contexto debido para facilitar su retención e interpretación.
-

Dado que el aprendizaje autónomo tiene como base el estudio independiente o trabajo personal del estudiante, la motivación deviene elemento decisivo en la materialización

de la autoformación pues supone el impulso personal para llevarla a cabo; de ahí que haya sido considerada como un punto crítico que puede condicionar su éxito. Con independencia de si la motivación por el aprendizaje es intrínseca – vinculada directamente a un aspecto de la autoformación – o extrínseca – cuando obedece a acciones externas – el alumno debe poder advertir personalmente los resultados terminales a lograr para sentirse impulsado a la acción.

La motivación intrínseca puede lograrse con la adaptación del programa a las necesidades y expectativas de los destinatarios. Sin embargo, no siempre será suficiente para lograr un aprendizaje continuado por lo que se necesitarán estrategias didácticas que favorezcan la motivación extrínseca. Al respecto Sarramona [10] propone:

- Presentación atractiva de las metas y objetivos que se pretenden lograr poniendo énfasis en la utilidad que pueden reportar para el sujeto.
- Incorporación de orientaciones para el aprendizaje estructurado y significativo, las cuales pueden situarse entre los contenidos ordinarios, en los materiales complementarios, en guías de estudio, etc.
- Avance de posibles dificultades y de los puntos más relevantes del programa, facilitando orientaciones para su superación.
- Incorporación de ayudas audiovisuales que diversifiquen las fuentes de información, hagan más atractivo el estudio y garanticen mejor la adecuación a los diferentes estilos de aprendizaje.
- Inclusión de mecanismos de refuerzo que infundan ánimo y seguridad en lo que se está haciendo.

Otro elemento que debería considerarse en el diseño de cursos de autoformación, sobre todo en el ámbito empresarial dada su facilidad de adaptación a cualquier dispositivo y su flexibilidad en el tiempo que se ha de dedicar al estudio, es el micro-learning o micro-aprendizaje. La utilización de recursos de aprendizaje innovadores en pequeñas unidades de contenido (5-10 minutos) enfocadas en los objetivos de negocio de las organizaciones y los conocimientos y habilidades que se requieren por parte de cada profesional, que no representen un alto volumen cognitivo para el usuario y que sean de fácil incorporación en su planificación diaria puede contribuir a generar una cultura de autoformación en la organización.

III. LA EXPERIENCIA EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE CUBA S.A.(ETECSA)

En el sector de las telecomunicaciones, los periodos de transformación de las tecnologías son muy cortos, por lo que las necesidades formativas de los profesionales están en permanente cambio. Esto aunado a la introducción de nuevos servicios provoca una creciente sensación de que la formación interna no es suficiente para mantener actualizadas las competencias de los trabajadores.

El puesto de Ejecutivo de Punto de Venta en ETECSA es uno de los que mayor nivel de actualización requiere pues pertenece a la primera línea de atención al cliente. En los dos últimos años el personal que lo ocupa ha enfrentado la introducción de varios servicios: Bolsa Nauta, Plan Amigos, Paquetes de Voz y SMS, Nauta Hogar, Internet en el móvil; la actualización o modificación de servicios ya existentes, así como la implementación de nuevas plataformas informáticas para la comercialización de los mismos. Lo anterior, ha generado un volumen de capacitación que no es posible satisfacer por las vías tradicionales de ahí que la Dirección de Formación y Desarrollo de conjunto con el área rectora de la actividad comercial en la empresa valorara la

introducción de la autoformación haciendo uso del entorno virtual de aprendizaje de la organización.

a. Concepción de la propuesta didáctica

La experiencia consistió en el curso de autoformación *Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo*, que se desarrolló en la modalidad a distancia durante el segundo semestre de 2018. En el mismo participaron 1485 Ejecutivas de Punto de Venta (EPV) distribuidas en toda la geografía nacional.

El objetivo del curso estuvo encaminado a analizar los cambios de titularidad en el servicio de telefonía básica, teniendo en cuenta la Resolución No. 82 de 2012 del Ministro de Comunicaciones, lo que les permitiría la orientación y evacuación de las problemáticas que presentasen los clientes en sus respectivos territorios. Se pretendía además, fomentar en la fuerza de venta el aprendizaje autónomo mediante el uso pedagógico, apropiado e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación que tributara a las estrategias de capacitación de la institución, razón por la cual el curso se ejecutó a través de Moodle, el entorno de virtual de aprendizaje de la empresa.

El curso fue concebido para realizarse en 10 horas lectivas, a razón de 1 hora diaria atendiendo a que los alumnos debían conectarse a la plataforma durante la jornada laboral. Con vistas a organizar el acceso al curso, se agruparon en tres regiones las unidades de pertenencia de los alumnos, correspondiéndole a cada región un mes diferente para la realización del curso. En este lapso de tiempo cada territorio era libre de seleccionar la fecha de ejecución que le resultase más conveniente.

En el diseño de los materiales se concibió un mensaje de bienvenida que a la vez fungía como mini guía didáctica. Se concibieron tres audiovisuales cuya duración total no superaba los 13 minutos y en los que se explicaba, mediante un profesor virtual, los cambios introducidos por la Resolución No. 82 y los que estos a su vez acarrearaban en el Procedimiento de Trabajo interno de la institución.

Dado que la motivación es un elemento clave para conseguir una alta participación en este tipo de aprendizaje, en el diseño de los audiovisuales se recreó el ambiente de una Oficina Comercial de ETECSA, respetando todos los elementos de la identidad corporativa, en aras de hacer más atractivo el estudio de los materiales didácticos. Todos los audiovisuales fueron subtítulos previendo que algún estudiante no dispusiese de bocinas o audífonos para la escucha.



Fig. 1. Profesor virtual del curso Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo.

Como parte de los materiales, se incluyeron todos los modelos establecidos por el área comercial de la empresa para la realización de los trámites por parte de las ejecutivas, detallándose mediante ejemplos como debía realizarse el llenado de los mismos. Con vistas a disminuir las dudas que pudieran originarse se concibió una lista de preguntas frecuentes (FAQ's) la cual se implementó utilizando la funcionalidad Glosario de la plataforma.

La evaluación del curso se realizó mediante un examen creado con la funcionalidad Cuestionario en el que se incluyeron varios tipos de preguntas: verdadero/falso, opción múltiple – con una o varias respuestas –, emparejamiento, entre otras. Para su realización los alumnos dispusieron de 25 minutos y la calificación aprobatoria se situó en 70 puntos.

Afín de evaluar la experiencia se concibió una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la metodología didáctica así como elementos de diseño, navegación y funcionalidades del entorno virtual de aprendizaje. La encuesta era anónima y se implementó con la funcionalidad de igual nombre disponible en la plataforma.

CAMBIO DE TITULARIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA, SEGMENTO MASIVO

Página Principal (home) / Cursos / Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo

GENERAL

Su progreso



Estimados alumn@s:

Con este curso iniciamos una modalidad de capacitación en nuestra empresa: la autopreparación, aprovechando las potencialidades que brinda la plataforma Moodle (Aula virtual de ETECSA).

Pretendemos que logren analizar los cambios de titularidad en el servicio de telefonía básica, teniendo en cuenta la Resolución No. 82 de 2012 del Ministro de Comunicaciones, lo que les permitirá la orientación y evacuación de las problemáticas que se presenten en su territorio.

Tendrán a su disposición videos y materiales para su estudio de forma independiente, así como las preguntas más frecuentes que pueden generarse de la revisión de los mismos. Una vez estudiado todos los materiales deberán evaluarse para obtener la calificación final.

RESOLUCIÓN NO.82 DE 2012 DEL MINISTRO DE COMUNICACIONES

- Resolución 82: Flexibilización de las condiciones de contratación del servicio
- Resolución 82 de 2012 del Ministro de Comunicaciones
- Preguntas frecuentes sobre la Resolución 82

MODIFICACIONES REALIZADAS AL PROCEDIMIENTO CAMBIO DE TITULARIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA PARA EL SEGMENTO RESIDENCIAL EN CUP

- Video 2: Modificaciones al Procedimiento Cambio de titularidad del servicio de Telefonía básica
- Video 3: Documentación requerida para los trámites
- Procedimiento cambio de titularidad del servicio de Telefonía básica
- Documentación complementaria
- Modelos para los cambios de titularidad

EVALUACIÓN

- Examen
- Encuesta de satisfacción con el curso

El propósito de esta encuesta **anónima** es ayudarnos a entender hasta qué punto la presentación en línea de este curso le facilitó el aprendizaje. Cada uno de los aspectos le interroga acerca de su satisfacción. No hay respuestas 'correctas' o 'equivocadas', nosotros estamos interesados sólo en su opinión. Sus respuestas, pensadas cuidadosamente, nos ayudarán a mejorar la manera de presentar los cursos de autopreparación el futuro.

Fig. 2. Curso Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo, en la plataforma Moodle.

IV. RESULTADOS

De los 1485 estudiantes matriculados 1069 concluyeron el curso, lo que supone un 72% de retención. Si bien inicialmente el curso se concibió para ser realizado en 10 horas, en la práctica fue necesario extenderlo en algunos territorios a 15 y en otro hasta 20 horas, por dificultárseles a los alumnos la consulta de los materiales durante la jornada laboral. Debe señalarse que en el cargo de Ejecutivo de Punto de Venta, el trabajador que lo ocupa está brindando atención al público de manera continua, por lo que durante la realización del curso corre el riesgo de ser interrumpido constantemente.

Respecto a la promoción, un 92.3% de los alumnos aprobaron el curso ubicándose casi el 50% en el rango de 95-100 puntos, como se aprecia en el siguiente gráfico:

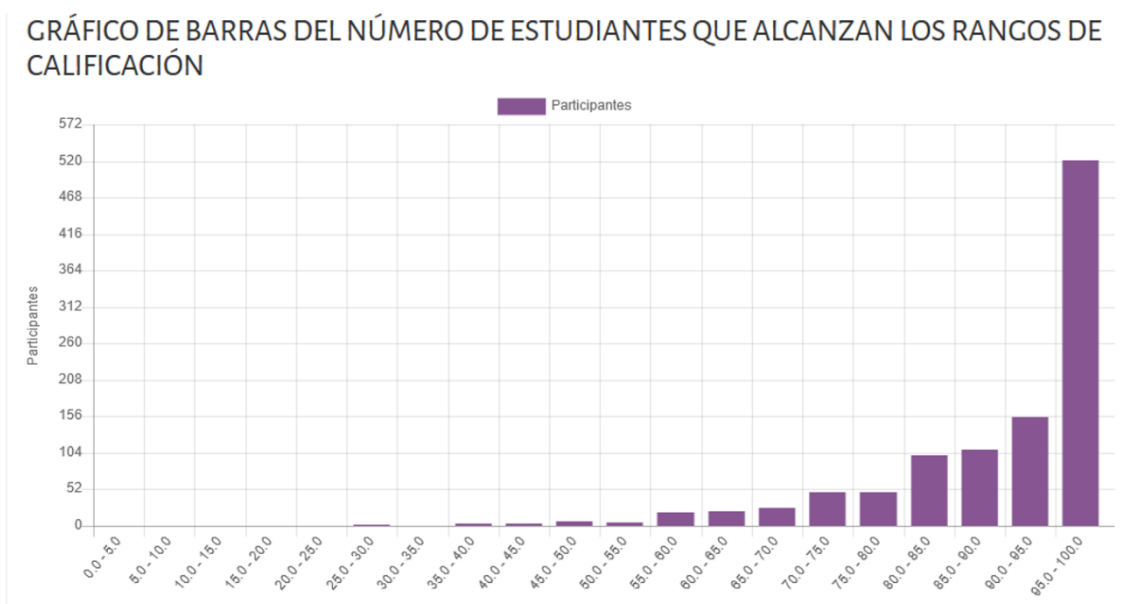


Fig. 3. Promoción del curso Cambio de titularidad del servicio de Telefonía Básica, segmento masivo.

Dado que la encuesta constituía una actividad voluntaria dentro del curso, la misma solo fue respondida por menos del 20% de los participantes y si bien los resultados no pueden considerarse significativos, permiten obtener información de interés a tener en cuenta para el diseño de futuros cursos en esta modalidad. En este sentido, en cuanto a la metodología didáctica destacan como aspectos de mejor valoración: la estructuración lógica de los contenidos con un 95.4% de las respuestas catalogadas como buena o excelente y el uso de ejemplos y simulaciones para facilitar la comprensión de los contenidos con el 86.4% de respuestas en las mencionadas categorías. La adecuación del tiempo de duración del curso fue el aspecto de menor valoración con un 15.9% de respuestas en las categorías regular o mala.

Con relación a los elementos de diseño y funcionalidad del entorno virtual, el 98.8% evaluó de buena o excelente la calidad de los materiales mientras que la idoneidad de la plataforma para realizar el curso – entendida esta como navegación sencilla y funcionalidades fáciles de comprender – se alcanzó un 92% en este mismo rango.

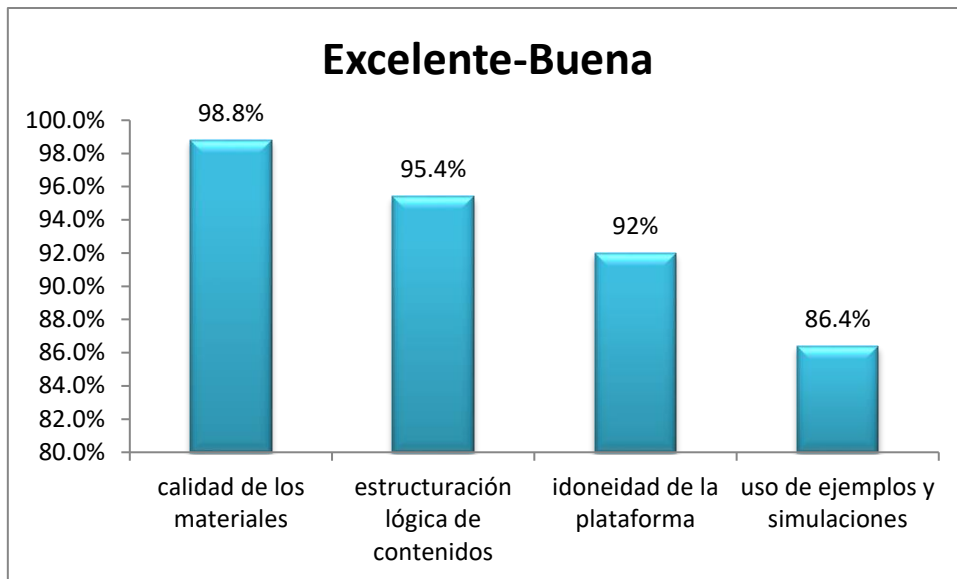


Fig. 4. Aspectos del curso valorados en las categorías excelente-buena.

El 96.6% de los que respondieron la encuesta manifestaron satisfacción con el curso, aprovechando el espacio concebido para expresar inquietudes, inconformidades y sugerencias para proponer temas a desarrollar en la modalidad de autoformación y/o agradecer la posibilidad de capacitarse a través de esta vía, tal y como se aprecia en los siguientes comentarios:

“Mi criterio es que deberíamos continuar con este tipo de capacitación, muy buena, con la calidad y el enfoque que hoy necesitan nuestras EPV. Sugerir otros temas como es el Servicio Nauta Hogar, Temas de la móvil, Cobro, por mencionar algunos. Nuestras EPV necesitan estas capacitaciones y la experiencia que tengo en la Unidad que dirijo es que las EPV se sienten motivadas y competitivas entre ellas”.

“En general el curso fue de mucha ayuda, y aclaración de dudas. Sugerimos que pongan más cursos en los que podamos acceder. En mi caso en particular estoy muy interesada en los que son de Telefonía Básica del segmento masivo: Ej. de Traslados”.

“Estoy muy satisfecha con este curso, sería muy bueno que realizaran otros cursos por ésta misma vía ya que todas no tenemos la oportunidad de capacitarnos cuando son programados de forma presencial por la Dirección Territorial y después no se transmiten de forma coherente todo lo que allí se imparte. De esta manera podemos satisfacer, diría yo, la gran mayoría de las dudas que estoy segura muchas teníamos. En general, me ha gustado muchísimo”.

“Me siento satisfecha con el curso, realmente me ha servido bastante para mis conocimientos y aplicación a la hora de realizar mis funciones como ejecutiva, quisiera que siempre sea así ya que esto me sirve mucho para mi preparación. Además quisiera que me tuvieran en cuenta para los próximos. Muchas gracias”.

“Ni inquietud, ni inconformidad, ni sugerencia, solo agradecer la posibilidad que se le da al que sabe para que rememore y se actualice y el que no sabe aprenda, solo se requiere voluntad para aprender”.

No obstante a reconocerse la experiencia como gratificante, se detectaron algunas dificultades que lastran los esfuerzos de la empresa para fomentar una cultura de autoaprendizaje. Entre estas destaca por su mayor incidencia, la disponibilidad de tiempo dentro de la jornada laboral para el estudio de los materiales didácticos y la realización de las actividades evaluativas:

“Buena idea, pero se debe hacer hincapié con las administraciones para que se pueda ceder parte de tiempo para estudiar estos materiales, quizás media hora; pues tuve que copiarlos para poderlos revisar en casa”.

“El curso estuvo muy bueno e instructivo; pero para nosotras las ejecutivas el tiempo para la auto preparación desde el puesto de trabajo es muy complejo, pues debemos atender clientes y apenas tenemos el tiempo suficiente”.

“Falta de tiempo para estudiar en el caso de las ejecutivas que atienden público...”.

Lo anterior denota, que como empresa aún debe insistirse en el respeto del horario del curso por los jefes directos del trabajador, teniendo en cuenta que hasta el momento las ejecutivas no cuentan con alternativas de acceso a la plataforma fuera de la jornada laboral. Sin embargo, la Dirección de Formación y Desarrollo de la empresa se encuentra enfrascada en el desarrollo de una apk para el acceso a Moodle desde dispositivos móviles y a su vez se gestiona la habilitación del servicio de datos en el móvil para este sector de trabajadores, lo que incrementaría las opciones para la consulta de los materiales de los cursos de autoformación.

Otros elementos que requieren atención para futuros cursos en esta modalidad son la duración prevista para el examen y la posibilidad de aclarar dudas sobre los contenidos que no hayan quedado reflejadas en la lista de preguntas frecuentes, para lo cual se valora la inclusión de un foro con este fin en los próximos diseños.

V. CONCLUSIONES

La inevitable rapidez con la que se producen los cambios en las tecnologías de producción acarrea un proceso de adaptación e incertidumbre permanente que conlleva, cada vez más, a la confluencia de situaciones de trabajo y de aprendizaje sobre todo, desde que las tecnologías de la información y las comunicaciones se han hecho omnipresentes en nuestra vida.

La sociedad de la información exige a sus ciudadanos un proceso de aprendizaje continuo que se extiende más allá de la formación inicial. Si se defiende como principio educativo la formación a lo largo de toda la vida, la mejor forma de promoverlo es poniendo al sujeto en condiciones de formarse por sí mismo, o sea, de autoformarse.

Los resultados de esta experiencia evidencian que la autoformación es acogida favorablemente como alternativa a las acciones formales de capacitación que se ejecutan en la empresa; reivindican además, la utilización del video en cápsulas breves y bien estructuradas como medio eficaz para la enseñanza, poniendo de manifiesto que las narrativas audiovisuales de corta duración que abordan temáticas concretas favorecen el aprendizaje autónomo.

Sin embargo, el estudio también permitió constatar la importancia del apoyo y acompañamiento de los directivos a los trabajadores que se inician en esta modalidad formativa, así como de facilitarles los medios necesarios para llevarla a cabo, para

contribuir de esta forma a incentivar la motivación por el autoaprendizaje fomentando una cultura que impacte positivamente en la organización y sus objetivos estratégicos.

REFERENCIAS

- [1] Tynjälä, P. (2008). Perspectives into learning at workplace. *Educational Research Review*, 3(2), 130-154
- [2] Hrimech, M. (2002). Stratégies d'autoformation et apprentissage informel dans trois organisations modernes. In P. Carré & A. Moisan (Eds.), *Le formation autodirigée* (pp. 171---191). Paris: L'Harmattan.
- [3] Longworth, N. (2005). *El aprendizaje a lo largo de la vida de la práctica*. Barcelona: Paidós.
- [4] Mallen, M. (1987). L'autoformation collective, outil de la formation---action au Credit Agricole, *Education Permanente*, No 87, pp. 139--149.
- [5] Galvani, Pascal (1995). Le blason, éléments pour une méthodologie exploratoire de l'autoformation. *Education Permanente*, N° 122, pp. 97--111.
- [6] Dumazedier, J. (2002). Autoformation, pourquoi aujourd'hui? In A. Moisan & P. Carré (Eds.), *L'autoformation, fait social? Aspects historiques et sociologiques* (pp. 47-79). Paris: L'Harmattan
- [7] Tremblay, N. (2003). *L'autoformation pour apprendre autrement*. Quebec: Le Presses de l'Université de Montreal.
- [8] Marcelo, C. (2010). Autoformación para el siglo XXI. En J. Gairín (Coord.). *Nuevas estrategias formativas para las organizaciones*, Madrid, Wolters Kluwer, pp. 141-170.
- [9] Ausubel, D.P. (1977). *Psicología educacional. Un punto de vista cognitivo*. México: Trillas.
- [10] Sarramona, J. (1993). Diseño tecnológico de un curso a distancia, en *Proyecto PATED*. Madrid: ANCED, 43-58.