



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DE LAS TIC BAJO EL ENFOQUE  
DEL APRENDIZAJE ACELERADO**

**Tutora:**

Norhemma Acevedo

**Autor:**

Julio, Leonardo C.I: 14.274.434

Caracas, junio de 2015



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**



**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DE LAS TIC BAJO EL ENFOQUE  
DEL APRENDIZAJE ACELERADO**

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad Central de Venezuela como requisito  
para optar al grado de Licenciado en Educación, Mención Desarrollo de los Recursos  
Humanos.**

Caracas, junio de 2015

## VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1574 de fecha 15-07-2015 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por JULIO WILCHES LEONARDO JOSE, C.I. 14.274.434 bajo el Título ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DE LAS TIC BAJO EL ENFOQUE DEL APRENDIZAJE ACELERADO para optar al Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN, dejan constancia de lo siguiente:

1. Hoy *17 de Septiembre de 2015 a las 2:25 pm* nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las Escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como **criterios para otorgar la calificación**: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, **acordamos calificarlo como:**

APLAZADO

APROBADO  otorgándole la mención:

SUFICIENTE  DISTINGUIDO  SOBRESALIENTE

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: \_\_\_\_\_

*considerando que la presentación cumple con los requisitos para la defensa de tesis, además de ser un trabajo innovador por el aporte que brinda a la organización y a otras organizaciones, contribuyendo al Aprendizaje Acelerado, el portafolio y las TIC*

  
Prof.(a) SANDRA SEQUERA

  
Prof. ALEJANDRO GOMEZ



  
Tutor(a) NORHEMMA ACEVEDO

## APROBACION DEL TUTOR

Quien suscribe, Profesora Norhemma Acevedo, de la Universidad Central de Venezuela, adscrita la Escuela de Educación, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado Estrategias para la promoción del uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, realizado por el ciudadano Leonardo Julio C. I. 14.274.434, manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador durante la discusión del mismo.

En Caracas a los 04 días del mes de Noviembre de 2015.



---

**Norhemma Acevedo**

C. I. 1199617

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**ESTRATEGIAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DE LAS TIC BAJO EL ENFOQUE  
DEL APRENDIZAJE ACELERADO**

**Autor:** Leonardo José Julio Wilches

CI. 14.274.434

**Tutora:** Norhemma Acevedo

**Resumen**

El propósito de esta investigación estuvo dirigido a promover el uso de las TIC en los ambientes organizacionales, bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, a través de estrategias instruccionales tecno-educativas, con el fin de hacer de la experiencia de aprendizaje, un espacio en el que el trabajador construya su propio conocimiento, apoyado en el uso de la tecnología. De acuerdo a la metodología utilizada, la investigación es de tipo tecnológica, con una metodología cuantitativa. La población de este estudio estuvo conformada por 12 personas que ingresaron como personal a la organización Rialfi Consulting C.A. Se elaboró un diseño instruccional que contempló la incorporación de las TIC en el proceso de capacitación bajo el enfoque de la teoría del aprendizaje acelerado y se puso en práctica para evaluar la efectividad del mismo. La estrategia utilizada en la primera fase para la recogida de datos fue la encuesta. Durante la segunda fase se llevó a cabo el desarrollo de la experiencia práctica, en el que se puso en marcha un modelo de supervisión presencial apoyado en la plataforma Web, obteniéndose un enfoque cuasiexperimental. Una vez finalizado el periodo experiencial, se llegó a una tercera fase de recogida y análisis de datos para estudiar los resultados obtenidos de la aplicación práctica del modelo de supervisión presencial en el aprendizaje y desarrollo profesional de los estudiantes, por medio de un enfoque descriptivo, sometiendo a los estudiantes participantes al llenado de un cuestionario. El promedio de notas de los trabajadores, obtenido durante el primer mes de trabajo, permitió comparar los resultados obtenidos durante la capacitación con el uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado versus las capacitaciones previas sin esta metodología llegando a determinar las conclusiones y las futuras líneas de investigación.

**Palabras claves:** TIC, Estrategias Instruccionales, Organizaciones, Aprendizaje Acelerado, Rialfi Consulting.

**CENTRAL UNIVERSITY OF VENEZUELA**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**SCHOOL OF EDUCATION**

**STRATEGIES FOR THE PROMOTION OF THE USE OF ICT UNDER  
ACCELERATED LEARNING FOCUS**

**Author:** Leonardo José Julio Wilches

CI. 14.274.434

**Tutor:** Norhemma Acevedo

**Abstract**

The purpose of this research was aimed to promote the use of ICT in the organizational environments, with the focus of accelerated learning through techno-education instructional strategies, in order to make the learning experience a space in which the worker constructs their own knowledge, supported by the use of technology. According to the methodology, the research is technological with a quantitative methodology. The study population consisted of 12 people who joined to the organization Rialfi Consulting C.A. An instructional design contemplated the incorporation of ICT in the training process from the standpoint of the theory of accelerated learning and implemented to evaluate the effectiveness of it was developed. The strategy used in the first phase for data collection was the survey. During the second phase was carried out to develop practical experience, which was launched a model of classroom supervision supported Web platform, yielding a quasi-experimental approach. Once experiential period was completed, on the third phase we collecting and analyzing data to study the results of the practical application of a model of face monitoring learning and professional development of students, through a descriptive approach, subjecting students participants filled out a questionnaire. The GPA of workers obtained during the first month of work, allowed to compare the results obtained during the training with the use of ICT under the focus of accelerated learning versus previous training without this methodology reaching the determinations and future research.

**Keywords:** ICT, Instructional Strategies, Organizations, Accelerated Learning, Rialfi Consulting.

## **DEDICATORIA**

A mi Madre: gracias por estar siempre a mi lado y ser parte de todos mis triunfos, este también es tuyo.

A mis hermanos: Tatiana, Christian y Leonel por acompañarme siempre y soñar conmigo. Los amo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Profesora Norhemma Acevedo por su infinita paciencia. Gracias por su apoyo, por sus enseñanzas, por sus consejos y guías.

A la organización Rialfi Consulting C.A., en especial al Director General Rafael De Monteys y a la Coordinación de Gestión de Talento Humano, por brindarme la oportunidad de crecer junto a ustedes y ser parte de esta organización. ¡Gracias!

A Marbella Linares, mi querida compañera de carrera, una gran amiga. Gracias por tu apoyo incondicional en todo momento.

A mi casa de estudio, mi querida y siempre amada UCV y a todos los profesores que participaron de una u otra forma en mi proceso de formación como Educador. Gracias por haberme dado la oportunidad de crecer profesionalmente.

## ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	8
1. EL PROBLEMA.....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1. Objetivo general .....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2. MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.2.1. Brecha Digital .....	28
2.2.2. Las TIC en la educación.....	31
2.2.3. Competencias cognitivas básicas .....	34
2.2.4. Competencias tecnológicas básicas.....	35
2.2.4.1. Manejo de la computadora .....	37
2.2.4.2. Uso de programas básicos .....	37
2.2.4.3. Comunicación mediante el Internet.....	38
2.2.5. Competencias tecnológicas técnicas .....	39
2.2.5.1. Uso de hojas de cálculos.....	39

	iv
2.2.5.2. Creación de bases de datos .....	40
2.3. Superaprendizaje.....	40
2.4. Aprendizaje Acelerado.....	41
2.4.1. Fases de Aprendizaje Acelerado .....	52
2.4.1.1. Introducción.....	52
2.4.1.2. Concierto activo.....	52
2.4.1.3. Concierto pseudopasivo.....	53
2.4.1.4. Elaboraciones.....	53
2.4.2. Estrategias que intervienen en el aprendizaje acelerado .....	54
2.4.2.1. Ayudas Visuales .....	54
2.4.2.2. Ambientes Amigables.....	55
2.4.2.3. Uso de música.....	56
2.4.2.4. Mapas Mentales.....	56
2.4.2.4.1. Propósitos de los Mapas Mentales.....	57
2.4.2.4.2. Elementos para su estructura .....	58
2.5. La Educación en ambientes organizacionales en Venezuela.....	59
2.6. Modelo Educativo.....	65
2.7. Diseño Instruccional .....	66
2.8. Modelos Educativos Centrados en el Aprendizaje .....	70
2.9. Métodos del Modelo Educativo .....	72
2.10. Bases legales .....	73
CAPÍTULO III .....	75
3. DISEÑO METODOLOGICO .....	75
3.1. Diseño de la investigación .....	76
3.2. Enfoque metodológico.....	77

	v
3.3. Tipo de investigación.....	79
3.3.1. Etapas de la investigación tecnológica.....	79
3.4. Diseño de investigación.....	82
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	82
3.6. Operacionalización de variables .....	85
3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de los datos .....	93
3.8. Población y muestra.....	94
3.9. Desarrollo de la investigación.....	95
CAPÍTULO IV .....	96
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	96
CAPÍTULO V.....	105
5. LA PROPUESTA .....	105
5.1. Modelo de Diseño Instruccional de Elena Dorrego.....	105
5.1.1. Detección de la necesidad .....	109
5.1.2. Objetivos terminales.....	111
5.1.3. Análisis estructural.....	111
5.1.3.1. Declarativos, relacionados con lo conceptual y el “Saber qué”. Por eso, aquí se abordaron los temas de la siguiente forma:.....	111
5.1.3.1.1. Definición de Misión y Visión de la organización Rialfi Consulting C.A.....	112
5.1.3.1.1.1. Valores organizacionales .....	112
5.1.3.1.2. Servicio.....	112
5.1.3.1.2.1. Definición de servicio.....	112
5.1.3.1.3. Cultura de servicio.....	112
5.1.3.1.3.1. Relación de este concepto con experiencias propias .....	112
5.1.3.1.4. Cliente.....	112

5.1.3.1.4.1. Atención al cliente .....	112
5.1.3.1.4.2. Tipos de clientes .....	112
5.1.3.2. Procedimentales, referidos a la ejecución de tareas y al “Saber hacer”. En este apartado se llevó al participante del taller a experimentar con ejercicios donde:.....	112
5.1.3.2.1. Lectura y análisis de la misión y visión de la organización Rialfi Consulting C.A	112
5.1.3.2.2. Mesa de trabajo, en la que se discute por equipos la importancia del cliente en el mercado de las telecomunicaciones.....	112
5.1.3.2.3. Elaboración de propuestas para mejorar la atención al cliente al momento de recibir una llamada.....	112
5.1.3.2.4. Elaboración de mapas mentales y resúmenes con información referente a planes, servicios, operaciones financieras, estatus de cuenta, datos del cliente, promociones vigentes, equipos y productos.....	113
5.1.3.2.5. Ejecución de ejercicios prácticos con las herramientas Web dispuestas para ello.	113
5.1.3.2.6. Participación en role play basados en llamadas reales para la comprobación de conocimientos adquiridos.....	113
5.1.3.2.7. Finalización de la experiencia de aprendizaje con la evaluación en vivo de la gestión de una llamada y la retroalimentación correspondiente.....	113
5.1.3.3. Actitudinales, indican claramente aspectos psicológicos, afectivos y sobre todo hace énfasis en los valores, por eso se inclina al “Saber ser”.....	113
5.1.3.3.1. El valor e importancia en el servicio que están prestando durante la atención al cliente, tomando en cuenta los atributos de Calidad durante la llamada.....	113
5.1.3.4. Conductas de entrada.....	114
5.1.3.4.1. Conocimientos previos .....	114
5.1.3.4.2. Habilidades o conocimientos técnicos.....	114
5.1.4. Objetivos específicos.....	114

5.1.5. Organización del contenido, estrategias instruccionales, medios instruccionales y estrategias de evaluación.....	114
5.1.5.1. Selección de estrategias y actividades de aprendizajes .....	114
5.1.5.2. Medios Instruccionales utilizados .....	115
5.1.5.3. Diseño de las evaluaciones .....	124
5.1.6. Elaboración de los materiales instruccionales.....	142
5.1.7. Elaboración de los instrumentos de evaluación .....	143
5.1.7.1. Procedimiento de diseño evaluativo .....	144
5.1.7.2. Evaluación del diseño.....	145
CONCLUSIONES.....	147
REFERENCIAS .....	150

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Ranking mundial de e-readiness 2015.....	30
Tabla 2. Distinción de los procesos en las organizaciones.....	60
Tabla 3. Análisis de la confiabilidad de la Observación.....	84
Tabla 4. Operacionalización de variable para observación de actividad docente.....	86
Tabla 5. Operacionalización de variables evaluación del taller de capacitación.....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de enseñanza basado en enfoque Ciencia – Tecnología - Sociedad .....	31
Figura 2. Modelo Educativo centrado en el Aprendizaje. Gago (2007) .....	71
Figura 3. Estilos de enseñanza y aprendizaje .....	96
Figura 4. Promedio de notas al finalizar el curso .....	97
Figura 5. Promedio de notas del personal nuevo ingreso. Mes de Junio.....	98
Figura 6. Comparativa de la evaluación de atributo Gestión del Requerimiento durante los meses de marzo, abril, mayo y junio .....	98
Figura 7. Comparativa de la evaluación de atributo Tipificación de la llamada durante los meses de marzo, abril, mayo y junio .....	99
Figura 8. Valoración de la metodología aplicada en los temas y contenidos del taller .....	100
Figura 9. Evaluaciones y nivel de dificultad .....	101
Figura 10. Beneficios adquiridos al finalizar el taller de formación .....	102
Figura 11. Alcance los objetivos planteados para el curso.....	102
Figura 12. Aprendizaje con la metodología empleada por el facilitador en el curso .....	103
Figura 13. Evaluación al facilitador .....	103
Figura 14. Grado de satisfacción en relación a la formación recibida .....	104
Figura 15. Elaborado a partir del Modelo para el diseño instruccional del medio de Dorrego, 2000 (en Dorrego y García, 2000).....	105
Figura 16. Botones de importancia en la herramienta Web Zoiper/Softphone .....	116
Figura 17. Despliegue del teclado de la herramienta Web Zoiper/Softphone .....	116
Figura 18. Pasos para conectarse en la herramienta Web Zoiper/Softphone .....	117
Figura 19. Interfaz principal de la herramienta Web Manual 0800EMPRESA .....	117
Figura 20. Consulta de Servicio TELEAMIGO en herramienta Web Manual 0800EMPRESA	118
Figura 21. Información para la instalación del Servicio TELEAMIGO en la herramienta Web Manual 0800EMPRESA.....	119
Figura 22. Interfaz de ingreso a la herramienta Web SAC.....	119
Figura 23. Interfaz de conexión exitosa en la herramienta Web SAC .....	120
Figura 24. Interfaz de carga de datos de la empresa en herramienta Web SAC .....	120
Figura 25. Interfaz de creación de empresas en la herramienta Web SAC .....	121

Figura 26. Interfaz de carga de datos del cliente en la herramienta Web SAC .....	121
Figura 27. Interfaz de carga de motivo de la llamada en herramienta Web SAC .....	122
Figura 28. Interfaz de finalización de la tipificación del requerimiento del cliente en la herramienta Web SAC .....	122
Figura 29. Interfaz de inicio de la herramienta Web ASAP .....	123
Figura 30. Interfaz de ingreso a la herramienta Web ASAP .....	123
Figura 31. Interfaz de carga de solicitudes y requerimientos en la herramienta Web ASAP .....	124

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Planilla de monitoreo de Calidad.....	157
Anexo 2. Test VARK.....	159
Anexo 3. Guía de Observación.....	164
Anexo 4. Evaluación sobre la Formación Inicial dentro de la organización RIALFI CONSULTING C.A.....	167
Anexo 5. Prueba de Conocimientos 0800EMPRESA.....	172
Anexo 6. Prueba de Conocimiento de Servicios Móviles.....	178
Anexo 7. Prueba Productos de Voz Fija.....	180
Anexo 8. Prueba Sistema de Atención al Cliente (SAC).....	181
Anexo 9. Prueba ASAP.....	182

## INTRODUCCIÓN

Según declaración del Banco Mundial (1999) en su informe sobre el desarrollo mundial: El conocimiento al servicio del desarrollo, aquello que diferencia realmente a los países ricos de los países pobres, no es el mayor ingreso per cápita de recursos, sino el acceso que tienen sus pobladores al conocimiento útil para el mejoramiento de la calidad de vida. Mateo (2006) afirma que el conocimiento se asienta en dos pilares fundamentales, uno es investigación, desarrollo e innovación, que crea nuevos conocimientos y mejoras en otros ya establecidos y el otro la Enseñanza que transmite los conocimientos existentes.

La Enseñanza y la calidad de la misma es pieza crítica y clave en la evolución y desarrollo de toda sociedad. Repercute directamente en el comportamiento de los ciudadanos, en el nivel de formación y destreza de los trabajadores, en la competitividad de la economía, en la capacidad de atracción de inversiones, tanto del interior como del exterior, que se producen donde existe mano de obra experta y adiestrada, entre otras.

El otro pilar en el que asienta la sociedad del conocimiento es el de la creación de dichos conocimientos. Hasta el siglo pasado el conocimiento se generaba, principalmente, en Universidades y en Instituciones sin fin de lucro. Durante este pasado siglo, la generación de conocimientos se industrializó, creándose verdaderas fábricas de producción de conocimientos, de tecnología, que si bien no se llaman así, se les suele llamar Centros o Institutos de Investigación y Desarrollo, se dedican de forma organizada y programada a crear conocimientos con fines bien establecidos dentro de empresas industriales. Precisamente, esa cantidad y velocidad de creación de nuevos conocimientos es lo que marca esa gran diferencia entre las últimas décadas y los periodos anteriores y, en definitiva, lo que permite denominar, a esta última época, con acierto y respondiendo a la realidad, como sociedad del conocimiento.

La investigación y el desarrollo son los elementos creadores de la innovación y, por consiguiente, necesarios para originar aquella, si bien no suficientes en cuanto a asegurar el éxito en el dominio práctico e industrial. Es necesaria la existencia de una estructura capaz de utilizar los conocimientos generados, bien en las Universidades y Centros de Investigación, bien en las

empresas, y transformarlos por medio del desarrollo tecnológico y de elementos socioeconómicos, tales como la prospección, la gestión, el marketing, la producción, etc. en bienes y servicios.

Como resumen de lo antes indicado se puede decir que la transmisión de conocimientos a través de la enseñanza y la información, que permite crear profesionales de calidad y capacita al trabajador del conocimiento a realizar su función (administrativo, ayudante, técnico, especialista, abogado, economista, médico, etc.), por una parte, y la creación de nuevos y mejorados conocimientos y su incorporación, como bienes y servicios, por otra, son, pues, las dos vías que caracterizan y determinan lo que se viene llamando Sociedad del Conocimiento.

Si bien las tecnologías de la comunicación han sido un factor clave en la aceleración de la globalización económica, su imagen pública está más asociada a aspectos más amigables de la globalización, como Internet, telefonía celular e internacional, TV por satélite, etc. Así, la sociedad del conocimiento ha asumido la función de embajadora de buena voluntad de la globalización, cuyos beneficios podrían estar al alcance de todos, si solamente si pudiera estrechar la brecha digital.

Pere Marqués (2000) plantea que ante la emergente sociedad del conocimiento que se ha visto impulsada por un vertiginoso avance científico y por el uso generalizado de las TIC, es necesario realizar cambios que alcancen todos los ámbitos de la actividad humana. Al llevar esta reflexión al contexto venezolano es necesario preguntarse, si en realidad se está dando un uso generalizado de las TIC y si a medida que estas tecnologías han formado parte de la vida de los venezolanos se han realizado los cambios pertinentes en materia educativa, económica y social.

Al comparar la Venezuela de los años 90 con la actual, se observan considerables avances en cuanto al acceso a la información y a las nuevas tecnologías por parte del pueblo, si bien aún estos avances no son comparables con los de las sociedades europeas por ejemplo, si han sido significativos. Por su parte el gobierno adelanta políticas y proyectos con el fin de hacer las nuevas tecnologías accesibles a los venezolanos.

Venezuela no es la excepción a lo que plantea Yanes (2006) “La gran mayoría de los ciudadanos del mundo no están recibiendo los beneficios de la ciencia, el nuevo saber, la tecnología, la educación, la vivienda, la salud [...] ello está creando tremendas desigualdades, segmentaciones sociales y caos ético – moral”. Se requiere de una gran inversión para que en realidad todos los venezolanos tengan igualdad de oportunidades, sin importar su condición social o ubicación geográfica.

También, en la medida en que más venezolanos tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se hace fundamental el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico para transformar ese gran conglomerado de información al que se puede acceder a través de ellas, en conocimiento útil para la sociedad. Aquí juega un papel primordial la escuela y sus docentes; es por eso que Elboj (2010) menciona que es necesario

...un cambio en la forma de entender la educación, pasando de entender el proceso de enseñanza como transmisión de conocimientos a desarrollar una formación que proporciona a las personas las habilidades necesarias [...] para enfrentarse a los retos laborales de la sociedad actual. (p.11)

La presente investigación tuvo como objeto de estudio promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los ambientes organizacionales, bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, a través de estrategias instruccionales tecno-educativas que permitan hacer de la experiencia de aprendizaje, un espacio en el que el trabajador construya su propio conocimiento, apoyado en el uso de la tecnología.

Toda persona que ingresa a una organización, espera contar con una descripción de las labores que realizará en su puesto de trabajo, así como la debida preparación para el ejercicio del mismo. Algunas organizaciones cuentan con un departamento especializado en la formación de sus empleados y otras confían dicha formación a otros trabajadores que ya tienen tiempo desempeñando el cargo en el área.

Sin duda, la inversión que realizan las organizaciones en su talento humano, tiene el propósito de hacerlas crecer, en un mercado donde la competitividad cada día aumenta. Es por ello que dicha inversión, suele estar enfocada a procesos de formación de sus empleados.

La organización Rialfi Consulting C.A., por medio de los diferentes canales de comunicación, presta un servicio en el que se reciben las llamadas del usuario final y se realizan llamadas salientes para atender requerimientos de transacciones, información, soluciones técnicas y/o cualquier otra área específica de negocio de sus clientes, lo que comúnmente se conoce como centro de llamadas.

En la actualidad, Rialfi Consulting C.A., cuenta con un Departamento de Formación, que se encarga de planificar y ejecutar los cursos, en los que el personal nuevo ingreso, obtiene la preparación necesaria para ejercer sus labores diarias. Sin embargo, en los últimos meses, se ha detectado un descenso en la calidad de la gestión realizada en el centro de llamadas, producto del poco manejo de información de los sistemas y aplicaciones Web que permiten la captura y resolución efectiva del requerimiento del usuario final que se comunica al centro de llamadas.

Esto implica que el proceso de formación debe estar orientado a la vinculación del contenido teórico suministrado en los cursos, con el uso de cada uno de los sistemas y aplicativos Web que utilizará el trabajador durante su gestión, lo que permitirá un completo desarrollo de sus funciones una vez que se integre por primera vez al espacio laboral.

Partiendo de lo expuesto se diseñaron estrategias tecno-educativas para incorporar las TIC en los cursos de capacitación bajo el enfoque de la teoría del Aprendizaje Acelerado, para los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A.

Para ello se estructuró el trabajo investigativo en capítulos, a saber: El Capítulo I, titulado El Problema comprende el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos (generales y específicos), los cuales permiten conocer la situación inicial de la investigación y el cómo y por qué se va a resolver. El primer capítulo de este estudio se centró en el periodo formativo en el curso para los nuevos ingresos de la empresa Rialfi

Consulting C.A. Éste es el principal foco de atención de toda esta experiencia, y alrededor de esta línea de investigación giran las acciones realizadas. Para intentar mejorar ciertos aspectos de esta etapa se buscó la ayuda de las TIC y su aplicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje a través del aprendizaje acelerado.

El Capítulo II, se refiere al Marco Teórico conformado por los antecedentes, bases teóricas y las bases legales que sustentan la investigación y la propuesta realizada, con el fin de consolidar la fundamentación teórica bajo la cual se trabajó para promover el uso de las TIC en ambientes organizacionales. Por una parte se realizó un marco teórico en el que están contenidas las líneas de investigación básicas de este trabajo. Se detalla el estado de la cuestión de los aspectos clave que constituyen los cimientos de esta investigación. Podremos comprender a través de este capítulo cómo se ha llegado al problema de investigación desde las diferentes perspectivas que lo componen para poder entender cuáles han sido nuestros pasos en este proceso.

En el Capítulo III se estructura el Marco Metodológico. Para ello, se planteó una investigación con una metodología cuantitativa. El tipo de investigación que se empleó es la Investigación Tecnológica.

Por otro lado, con el fin de alcanzar los objetivos de la presente investigación, la población correspondiente a este estudio estuvo conformada por la totalidad de las personas que ingresaron como personal nuevo el área del centro de llamadas durante el mes de mayo de 2014, permitiendo realizar la comparación de las notas de calidad obtenidas del primer mes de gestión de este grupo, con los indicadores de grupos anteriores que no estuvieron bajo este enfoque de formación.

En una primera fase se extrajo información sobre la situación previa al comienzo de la experiencia de capacitación: cómo afrontan los estudiantes una formación de estas características, cuáles son sus conocimientos y sus actitudes previas, qué expectativas tienen. Con este estudio preliminar se obtuvo un enfoque descriptivo de las características iniciales del grupo.

La estrategia utilizada en esta primera fase para la recogida de datos fue la encuesta, que puede definirse como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información

(oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés; y, la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto (Cea D'Ancona, 2001).

La segunda fase corresponde al desarrollo de la experiencia práctica. En este periodo se adaptó y se implementó la capacitación a los empleados del centro de llamadas al uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado. En esta etapa también se diseñó y se puso en práctica un modelo de supervisión presencial que llevó a cabo apoyado en la plataforma Web con el uso de los aplicativos de gestión dentro de la operación. En este caso se tuvo un enfoque cuasiexperimental ya que la experimentación se produjo con grupos naturales en el contexto real y el muestreo no se llevó a cabo de manera aleatoria sino por conveniencia con los grupos accesibles y sin grupo de control (Cea D'Ancona, 2001).

En última instancia, una vez finalizado el periodo experiencial, se llegó a una tercera fase de recogida y análisis de datos para estudiar los resultados obtenidos de la aplicación práctica del modelo de supervisión presencial en el aprendizaje y desarrollo profesional de los estudiantes. Esta última etapa de enfoque descriptivo, utilizó también como método principal la encuesta, sometiendo a los estudiantes participantes al llenado de un cuestionario.

Una vez que los estudiantes culminaron su capacitación, ingresaron al centro de llamadas para ejercer sus labores. Durante este tiempo fueron evaluados por el Departamento de Calidad de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo los estándares establecidos por dicha organización. El promedio de notas de los trabajadores, obtenido durante el primer mes de trabajo, permitió comparar los resultados obtenidos durante la capacitación con el uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado versus las capacitaciones previas sin esta metodología. Esta información se encuentra reflejada en el Capítulo IV de esta investigación, titulado Análisis de resultados.

En el Capítulo V se encuentra el diseño de las estrategias instruccionales utilizadas durante el taller de capacitación que se dictó a los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A. durante el mes de mayo del 2014. Se realizó un diseño instruccional basado en el modelo de Elena Dorrego (2000). Este contempla la incorporación de las TIC en el proceso de capacitación

bajo el enfoque de la teoría del aprendizaje acelerado y se puso en práctica para evaluar la efectividad del mismo, llegando a determinar las conclusiones y las futuras líneas de investigación.

Por último se expone la bibliografía utilizada y consultada en la elaboración del presente trabajo, los cuestionarios y otros documentos auxiliares.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Los cambios producidos en las distintas sociedades a lo largo de la existencia del hombre han sido tan abundantes como los numerosos intentos del ser humano de aprovechar el medio en el que vive para su propio beneficio. A lo largo de esos años el conocimiento científico generado por el hombre, ha marcado en muchas ocasiones el devenir de los acontecimientos y de los distintos hitos que han conformado su historia.

Podemos apreciar la evolución experimentada por la sociedad ante el desarrollo por parte del hombre de distintas tecnologías y mecanismos para poder realizar una comunicación activa entre los individuos y poder, de esa manera, dar lugar a un intercambio de información, concepto que va ganando peso e importancia a lo largo de las distintas etapas de la historia (Cebrián, 2005).

Como señalaba Adell (1997) son numerosos los autores que han querido en los últimos tiempos dividir el curso de la historia en distintas fases, cada una de ellas caracterizada por la forma en la cual se ha desarrollado y utilizado una tecnología concreta para la codificación, almacenamiento y difusión de la información. Estos cambios marcan también reestructuraciones profundas en la propia percepción cognitiva del hombre, así como en el tejido social que marca su convivencia.

Este mismo autor señala cuatro hitos que resultan fundamentales en este proceso y que definen, según su opinión, la propia evolución de la sociedad y marcan su desarrollo en los aspectos relevantes de la vida cultural y social, política, económica. Estos cambios que señala son los siguientes:

- Emergencia del lenguaje hablado. Es un hecho crucial en la historia del hombre y en la búsqueda de mecanismos de comunicación por su parte. A partir de ese momento el pensamiento puede ser plasmado y la información compartida entre individuos.
- Creación de signos gráficos para registrar el habla. Aunque el proceso de consolidación del lenguaje escrito fue largo y pasó por numerosas etapas, este hecho rompe las barreras del tiempo que impone el lenguaje hablado. Cambia la manera de concebir el discurso con nuevas alternativas que hasta entonces no habían sido posibles.
- Aparición de la imprenta. Muy relacionado con el hecho anterior pero dándole una mayor magnitud e importancia a la difusión de la información a través de textos escritos y teniendo gran relevancia en las transformaciones políticas, económicas y sociales que han llevado a la concepción del mundo tal y como la tenemos en este momento.
- Medios electrónicos y digitalización. Esta es la última revolución comunicativa en la cual nos encontramos inmersos en la actualidad. Los mensajes ya no se limitan a textos escritos y el avance de la electrónica hace posible una nueva generación de medios de comunicación y un desarrollo de tecnologías que son capaces de aproximar continentes separados geográficamente de una manera instantánea y pone a nuestra disposición un amplio abanico de posibilidades comunicativas hasta ahora insospechadas.

La influencia del uso de estas nuevas tecnologías cuyo crecimiento y desarrollo ha sido en las últimas décadas de una magnitud extraordinaria junto con el fenómeno de globalización de la economía y la cultura mundial marcan según Majó y Marqués (2002) las directrices de la sociedad en la que nos encontramos. Una sociedad en la que los avances científicos se suceden a un ritmo vertiginoso, y en la que el conocimiento y la transmisión y difusión del mismo se hacen elementos clave que producen una evolución continua. La información ya no se ve relegada a transmitirse de individuo a individuo a través del lenguaje oral como ocurría en las primeras etapas de la historia que comentábamos anteriormente sino que aparecen nuevas formas que llegan de la mano de las nuevas tecnologías empleadas, que nos permiten, por ejemplo, comunicarnos a través de una videollamada con alguien situado en el otro extremo del mundo gracias a tecnologías 3G y 4G.

La importancia que en una sociedad como la actual representa la información y la transmisión de la misma hace que ésta sea definida por muchos como la “sociedad de la

información”, “sociedad del conocimiento” o, finalmente, “sociedad del aprendizaje”. En relación a esto, Meza (2005) aclara que en la sociedad del conocimiento se dice que la educación es la ventaja competitiva que distinguirá a las organizaciones. Entre otros aspectos, porque en la llamada «era de la información» la única ventaja competitiva sostenible será la capacidad de aprender más rápido que las otras organizaciones. En el Libro Blanco publicado con ocasión del Año Europeo de la Educación y la Formación Permanente, se expresa lo siguiente: “Se impone un principio general, admitido por todos: para alcanzar la sociedad cognitiva hay que fomentar la adquisición de nuevos conocimientos. Así, pues, hay que fomentar todas las formas de incitación al aprendizaje.” (p. 22)

Toda organización que anhele tener una permanencia en el transcurrir del tiempo, debe contemplar de forma constante la formación y adaptación de su talento humano, en paralelo con la inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El mundo actual presenta grandes retos como canal para alcanzar el éxito, pero este sólo es alcanzado por aquellas organizaciones emprendedoras, que se han atrevido a reestructurar su interior, con propiedad, así como lo expresan Seelos y Mair (2004) que definen el término de emprendedor interno a todas aquellas actividades emprendedoras, que surgen dentro de las organizaciones ya existentes pero que tienen un componente social.

Además, los avances que constantemente se realizan en lo tecnológico y lo científico, obligan a las organizaciones a buscar recursos que se apropien adecuadamente, concatenados en el tiempo, que se ajusten de tal manera que optimicen los procesos, exploren nuevas posibilidades y ofrezcan productos y servicios de forma oportuna, competitiva y eficiente con respecto a la demanda.

En relación a esto, Ovando (2000) en su presentación de Fundamentos Teóricos para la Formación Empresarial, en su parte introductoria, textualmente explica:

La reestructuración, consolidación y reformas de las organizaciones en el mundo moderno están dirigidas a responder a las demandas del contexto político, social y económico de los

países. Por ello el desarrollo de recursos humanos constituye una de las funciones más críticas que las empresas actualmente enfrentan. (p16)

Sobre la base de este planteamiento, se agrega la forma acelerada, ágil e impredecible en que el conocimiento del ser humano se amplía, el cual está suscitando cambios en lo social, económico, político, cultural y que claro está, no deja aisladas a las organizaciones, ya que éstas están configuradas por individuos que creyeron en su estructura, configuración interna, sujetos a una política y en el seguimiento de una visión y una misión que les identifica para cumplir con un rol, ya sea el de ofrecer un producto o un servicio.

Igualmente las organizaciones buscan mejorar la calidad a bajos costos, donde la rentabilidad ya no dependa únicamente de la efectividad en la productividad, sino de otros aspectos como las condiciones de mercado, el talento humano, visto no como una inversión, un agregado que puede influir positivamente en el logro de las metas

Dicho de otro modo, la inversión que estas organizaciones realizan en el talento humano que labora dentro de sí mismas y que les hace ser competitivas, está dado en la formación empleada como parte del incentivo que ellas realizan a su personal. Es decir, un programa de formación, el cual debe considerar aspectos que prevean un ambiente donde el participante tenga control de su aprendizaje, que pueda autorregularse. Así como lo refleja Fernández (2010),

...las nuevas tecnologías coadyuvan a este proceso de autorregulación por constituir ambientes y comunidades favorables al aprendizaje. Esto se acentúa con la utilización pedagógica de las herramientas tecnológicas que permiten en la dinámica de la clase, que los estudiantes progresen en el mejoramiento y enriquecimiento de su capacidad de aprender, el estudiante asume, así, el control del tiempo, adecuándolo a sus necesidades de aprendizaje. También asume el control de su propio esfuerzo para lograr la atención adecuada y el control disposicional, relacionado a su vez con las disposiciones que favorecen la activación del pensamiento crítico, reflexivo y original. (p.78)

La dificultad de este proceso puede variar entre un entorno a otro. Ahora bien, desde este punto, la formación profesional continua, se entiende como la permanente actualización de los conocimientos y habilidades necesarias para el ejercicio profesional, y representa una necesidad inherente al modelo de sociedad dinámica en el que nos encontramos inmersos. Este tipo de formación, por tanto tiene que dar respuesta a los nuevos retos que plantea la sociedad en la actualización y reformulación constante del conocimiento, convirtiéndose en imprescindible para aquellas empresas que pretendan competir ya que, deben tener en cuenta el factor humano y la mejora de sus cualificaciones y sus competencias.

Uno de los componentes más importantes dentro del proceso formativo que se investigó, se encuentra representado por el paradigma constructivista, en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según Pritchard (2007) el constructivismo, sitúa al entendimiento en un nivel alto de prioridad. Como el propio nombre sugiere, ve el aprendizaje como una actividad constructiva en la que los sujetos construyen y entienden los eventos, conceptos y procesos, basándose en su propia experiencia y con actividad e interacción con los demás, en donde los aprendices son actores relevantes en la construcción del conocimiento, los profesores son mediadores, estrategias que promoverán el aprendizaje autorregulado en los estudiantes y los materiales sirven de apoyo en el proceso de facilitación de la información, donde los ambientes de aprendizaje deben adecuarse a la construcción de conocimientos, que permitan la mediación entre el aprendiz y el proceso de enseñanza y aprendizaje; y a su vez se estimule su integración, no sólo por un compromiso formativo, sino que desarrolle tanto su iniciativa, como la autonomía para tomar riesgos, impulsándose a alcanzar metas individuales que a su vez beneficien el colectivo, adoptando un ritmo y estilo de aprendizaje apropiado.

Son muchos los desafíos que deben enfrentar las organizaciones e instituciones educativas, pues la velocidad en la cual el mundo está cambiando reclama de habilidades para aprender más rápido. Por lo tanto, se debe estar a la altura de las exigencia actuales, ya que el crecimiento progresivo de las TIC han permitido desarrollar entornos virtuales de aprendizaje con gran influencia en los procesos de construcción de conocimiento a través de la interacción con los recursos como: enlaces a Web, simuladores, blogs, entre otros, y talento humano como el tutor, los

compañeros y los especialistas en los contenidos de los equipos técnicos y pedagógicos de los centros que dictan estas formaciones.

Estos entornos virtuales de aprendizaje, entendidos como “materiales informáticos de enseñanza y aprendizaje basados en un sistema de comunicación mediada por el ordenador” (Gros, 2002, p.227), permiten transitar en modelos basados en la construcción de conocimientos, convirtiendo a los aprendices en agentes activos en el proceso de aprendizaje. Según Facundo (2002), “...las nuevas tecnologías de la información y la comunicación llevan implícita la necesidad de profundas transformaciones y cambios de paradigmas anteriores o patrones” (p.47). Por su parte, Moore (2001), señala que “...la implantación y generalización progresiva de las TIC, la importancia creciente del conocimiento como factor de producción, y los cambios demográficos que se están produciendo han hecho que la educación haya tenido que encontrar nuevos caminos” (p.55). Esto nos conduce a reflexionar acerca de que cómo el introducir los espacios virtuales en el contexto educativo, implica invertir en nuevos conceptos, emerger a nuevos paradigmas, realizar una verdadera revolución educativa.

Desde el surgimiento de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje se ha buscado la manera de vincular en el mismo todos los aspectos informáticos, y en la actualidad tienen incorporado aspectos multimedia en él, es decir, vinculan imagen y sonido, muchos tienen incorporados videos donde se explican determinados contenidos o solamente con el fin de brindar alguna información deseada.

En consecuencia, se hace factible la necesidad de generar estrategias que permitan la incorporación del uso eficaz, eficiente y pertinente de las TIC en los procesos de facilitación del aprendizaje y considerar que las interrelaciones propias del acto educativo, en el espacio y en el tiempo, se producen a distancia, al vencer la resistencia natural al cambio y propiciar un entorno organizacional favorable a la implementación de las mismas.

En tal sentido, el aprendizaje acelerado, emerge como una estrategia viable en la educación a distancia, que hace uso de las TIC como medio y no como un fin en sí misma, cuyo enfoque está centrado en el aprendiz y orientador. Para ello se puede tomar como punto de partida lo que dice

el Manual Experiencia de Aprendizaje: Formación de Facilitadores (2006): “El Aprendizaje Acelerado es una metodología de facilitación que permite la asimilación más fácil, rápida y efectiva del conocimiento, así como su retención durante mayor tiempo en la memoria” (p.4). Se fundamenta en la premisa de que se puede aprender con una eficacia a veces superior a la que se considera normal, si se logran eliminar las barreras que se tienden a imponer. Cada aspecto de esta técnica está orientado a crear una atmósfera donde el socio del aprendizaje construya más y más confianza en sus propias capacidades.

En relación a ello, Larsen-Freeman (2001) plantea que el objetivo de la puesta en práctica del aprendizaje acelerado consiste en ayudar a los estudiantes a eliminar el sentimiento de inseguridad de la supuesta incapacidad de enfrentar con éxito el aprendizaje y también para evitar una actitud negativa hacia el estudio, porque a través del mismo se pueden romper esas barreras psicológicas hacia el aprendizaje.

De allí el que el aprendizaje tome lugar de modo que es compatible con la manera única en la que el cerebro trabaja, haciendo el aprendizaje más fácil y ampliando las capacidades de la persona. De Porter (2003), define el aprendizaje acelerado como un acercamiento sistemático a la enseñanza holística, la que contiene elementos específicos centrales que cuando se usan en conjunción brindan al estudiante la posibilidad de aprender más rápido, con más efectividad y alegremente.

Rialfi Consulting, C.A., es una organización que dentro de los servicios que ofrece, cuenta con un centro de llamadas, en el que gestiona las solicitudes de los usuarios finales de otras organizaciones, a través de una plataforma tecnológica basada en la recepción y generación de llamadas gestionadas por Ejecutivos de Atención al Cliente (EAC). Por medio de los diferentes canales de comunicación (teléfono, fax, chat, Internet, SMS, VoIP), se reciben las llamadas del usuario final y se realizan llamadas salientes para atender requerimientos de transacciones, información, soluciones técnicas y/o cualquier otra área específica de negocio de sus clientes.

Ésta organización cuenta con un Departamento de Calidad, que es el responsable de medir el impacto de la gestión realizada por los EAC durante su jornada laboral. Para ello, cuentan con

una planilla de evaluación, diseñada en conjunto con la empresa CANTV; el cliente al que prestan servicio, en la que a través del monitoreo en línea o grabaciones de las llamadas, evalúan el cumplimiento del protocolo establecido para la atención al cliente, la información brindada, el registro de los requerimientos del usuario final en los sistemas correspondientes y el seguimiento hasta la cierre del caso creado para dicho requerimiento. Esto implica que los EAC deben tener sólidos conocimientos de la información y los sistemas Web, que emplean a diario para gestionar cada una de sus llamadas. La planilla tiene una escala de 0 a 100 expresada en puntos.

En los últimos meses, las evaluaciones realizadas por el Departamento de Calidad, muestran una baja considerable en la nota de los EAC, que para que puedan aprobar, debe ser superior a 85 puntos. El informe de los resultados otorgado por este departamento, indica que la disminución de la nota, radica principalmente en la mala tipificación del requerimiento del usuario final en los sistemas correspondientes y el desconocimiento de algunas aplicaciones. Esto contribuye a la insatisfacción por parte del usuario final al no poder contar con el servicio ofrecido en el tiempo prometido.

Por otro lado, la curva de aprendizaje durante el primer mes de gestión de los EAC es mucho más lenta, pues la información que reciben durante el curso de formación, contempla un componente teórico muy extenso y no hay prácticas en los sistemas y aplicaciones Web. El resultado es que al momento de gestionar los requerimientos de los usuarios finales, el proceso es más lento y con tendencia a ser mal tipificado y gestionado.

La organización Rialfi Consulting, C.A. no contempla ningún proceso para la formación de los empleados con el uso de las TIC que promuevan el proceso de facilitación del aprendizaje.

Ante ello surgieron varias interrogantes:

- ¿Cuál es el escenario de aprendizaje de los empleados de la organización Rialfi Consulting, C.A.?
- ¿Cuáles estrategias instruccionales tecno-educativas permitirán el uso de las TIC en un ambiente virtual organizacional bajo el enfoque del aprendizaje acelerado?

- ¿Cómo afecta la incorporación de las TIC a la organización Rialfi Consulting C.A. bajo la modalidad del aprendizaje acelerado?

## 1.2. Justificación e importancia de la investigación

Generalmente, cuando se habla de educación, lo primero que viene a la cabeza es la escuela. La educación ha sido limitada a la escolaridad y desgraciadamente se descarta o se resta importancia a otras prácticas, espacios y escenarios sociales que son muy importantes para la formación de las personas. Para Gimeno Sacristán (2004), en todo caso,

“la mayoría de las finalidades educativas, las densas, las más valiosas, son finalidades a medio y largo plazo que no quedan reflejadas ni en el éxito ni en el fracaso escolar (...) A lo mejor hay que evaluar menos y preocuparse más de los procesos, de las intenciones, de cómo se degradan o como se realizan en educación, en lugar de preocuparse prioritariamente en la constatación” (p. 4).

Es por ello que el aprendizaje no es restringido al salón de clases en instituciones de aprendizaje, es una actividad que pasa a través de la vida, en el trabajo, jugando y en casa. Tomando en cuenta esto, Pineda (2002) expresa que “las interacciones entre educación y trabajo a lo largo de la historia de la humanidad han generado prácticas o modos de intervenir muy diversos para capacitar a los trabajadores” (p.43).

En la actualidad, las organizaciones se hacen más competitivas dentro de su ramo. Constantemente están buscando resolver la necesidad de formación de su talento humano sin descuidar otras áreas, y con ello buscan asegurar el éxito en el devenir del tiempo. Continuamente están probando e implementando nuevas estrategias, que se adecuen a las exigencias internas y externas como parte de un entorno que marca las pautas a seguir. Según Palacios (2000),

“Organización inteligente es aquella capaz de crear, desarrollar, difundir y explotar el conocimiento para incrementar su capacidad innovadora y competitiva. Son las empresas que sobrevivan a la competencia cada vez más estrecha por los insumos y los mercados, las

organizaciones que sean capaces de aprender y transformar la información en conocimiento mediante procesos de aprendizaje dirigidos” (p.32).

En un mercado tan competitivo la mayoría de las organizaciones dedicadas al call center ofrecen los mismos productos y servicios, razón por la cual el presente trabajo de investigación estuvo orientado a diseñar estrategias para la promoción de las TIC en la formación del personal nuevo ingreso de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, necesidad que se presenta por la alta competitividad que desarrollan las empresas dedicadas al mismo ramo y actividad comercial, y más aún cuando se trata del cliente, que es el eje central de las operaciones, y cuya política principal esta basada en la atención y servicio al cliente.

Dicho estudio fue posible llevarlo a cabo gracias al interés la organización Rialfi Consulting C.A., por conocer cuáles eran las fallas y debilidades por mejorar, y cumplir con las necesidades que posee la Presidencia y la Alta Gerencia de esta institución, de contar con un mejor y más eficiente sistema de educación para el desarrollo del capital humano, a fin de estar a la vanguardia de las grandes organizaciones en materia de capacitación corporativa y ser reconocida como una organización inteligente de clase mundial.

Para quien escribe, se hace palpable esta necesidad de formación que existe dentro del centro de llamadas de la organización Rialfi Consulting C.A. Es por ello que esta investigación buscó dejar un aporte teórico-práctico, que genere procesos reflexivos, pero que a su vez abra caminos hacia senderos pocos transitados, como lo son el uso de las TIC bajo un enfoque del aprendizaje acelerado.

Uno de los aportes más significativas de las TIC a los procesos de formación es la eliminación de las barreras espacio-temporales a las que se ha visto condicionada la enseñanza presencial y a distancia (Cañellas, 2006). En los espacios escolares, las TIC transforman sustancialmente formas y tiempos de interacción entre docentes y estudiantes, que puede tener lugar tanto de forma sincrónica como asincrónica. Este hecho favorece e incrementa los flujos de información y la colaboración entre ellos, más allá de los límites físicos y académicos de la universidad o espacio escolar al que pertenecen. De este modo, por ejemplo, cualquier educando

puede plantear una duda, enviar un trabajo o realizar una consulta a su docente desde cualquier lugar y en cualquier momento (Marqués, 2001). Lo mismo puede aplicarse al centro de llamadas.

Así, el estudiante deja de ser sólo un procesador activo de información, convirtiéndose en un constructor significativo de la misma, en función de su experiencia y conocimientos previos, de las actitudes y creencias que tenga, de su implicación directa en el aprendizaje, y de que persiga el desarrollo de procesos y capacidades mentales de niveles superiores (Mayer, 2000).

De hecho, como afirma Salinas (2004), lo que ocurre no es que se invente una nueva forma de enseñar por acción de las TIC, sino “la utilización de las redes en la educación supone nuevas perspectivas respecto de la enseñanza” (p.164), y, dependiendo fundamentalmente de qué objetivos fundamenten la intención a la hora de implementar el uso de las TIC en el proceso enseñanza y aprendizaje, se verán afectados unos u otros aspectos del proceso en más o menos profundidad por lo que se requirieren nuevos e innovadores enfoques para lograrlos.

Se considera pertinente proponer la elaboración de estrategias de enseñanza y aprendizaje en espacios virtuales organizacionales, que apunten a resolver el compromiso con el entorno empresarial, económico y político de la organización, a través de un enfoque sistémico basado en los valores éticos del uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, que rompa las barreras del espacio y del tiempo.

La UNESCO (1998), en el Informe Mundial sobre la Educación, expresa que “...las nuevas tecnologías constituyen un desafío a los conceptos tradicionales de enseñanza y aprendizaje, pues redefinen el modo en que profesores y alumnos acceden al conocimiento, y por ello tienen la capacidad de transformar radicalmente estos procesos” (p.168).

Para alcanzar esta meta, debe producirse un cambio en la concepción tradicional del proceso de aprendizaje y una nueva comprensión acerca de cómo las TIC pueden ayudar a crear nuevos entornos de aprendizaje donde los estudiantes se sientan más motivados y comprometidos, asuman mayores responsabilidades sobre su propio aprendizaje, y puedan construir con mayor independencia sus propios conocimientos.

Por tal motivo, se hizo necesario plantear estrategias en el proceso de formación del personal nuevo ingreso del centro de llamadas, que suministren al trabajador, no sólo los aspectos conceptuales del conocimiento (orientación-aprendizaje) y su resultado final, sino los procedimientos, aptitudes y actitudes, sobre los cuales debe emerger el uso sostenido de las TIC, y brindar como medio, las posibilidades de un aprendizaje cooperativo y colaborativo, que favorezca la valoración de actitudes de cooperación, tolerancia y solidaridad, tomando como base, la innovación y la creatividad como referente hacia una nueva sociedad del conocimiento y de la información.

De esta manera, la organización puede contar con capital humano altamente capacitado para brindar a los clientes un servicio de calidad, de tal forma que presente de manera eficiente los productos que ofrece la institución, de modo que los clientes sientan un clima de seguridad, confianza y buena atención para hacer de ellos clientes tradicionales.

Para la UCV, este trabajo busca despertar la inquietud dentro del personal docente por un modelo de enseñanza no tradicional, cuya efectividad para el aprendizaje ya se ha comprobado y que se utiliza en las más prestigiosas Universidades del mundo para el beneficio de sus egresados los cuales salen al campo laboral con una mejor capacitación y en grandes compañías donde el objetivo es capacitar al capital humano para hacer más eficiente su trabajo.

Aunado a esto se persigue despertar la inquietud de una nueva tendencia de los modelos educativos basados en la teoría del Aprendizaje Acelerado, método creado por Georgi Lozanov.

En cuanto al interés del investigador, se permite comprobar objetivamente y llevar a la práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de ciclo de profesionalización. De la misma forma le permite conocer de forma más detallada el comportamiento en los procesos de capacitación de los trabajadores de la empresa en cuanto a la competitividad, mejoras de la calidad de servicio a través de la intervención de los integrantes de la organización, en pro de los objetivos propuestos por la empresa; de esta forma eleva la eficiencia y el servicio prestado a la variedad de clientes que posee, de forma clara, veraz y confiable, obteniendo información frecuente y relevante sobre éste; contribuyendo a la propagación de la cultura de atención al cliente.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Diseñar estrategias para la promoción de las TIC en la formación del personal nuevo ingreso de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Describir el escenario de los empleados de la organización Rialfi Consulting, C.A. y su vínculo con el aprendizaje.
2. Diseñar estrategias instruccionales tecno-educativas con el uso eficaz y pertinente de las TIC en un ambiente virtual bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.
3. Analizar el efecto de la incorporación de las TIC en el proceso de formación del personal nuevo ingreso del centro de llamadas, bajo la modalidad del aprendizaje acelerado.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Son diversas las investigaciones que se han realizado y que suministrarán importantes aportes que servirán de sustento al presente trabajo, cuyo objetivo es proponer estrategias de aprendizaje que permitan la incorporación y el uso innovador de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación a Distancia. En este sentido se consideran dos investigaciones a nivel internacional y dos a nivel nacional.

Almanza (2006), realizó su investigación en la Universidad de Ciego de Ávila en Cuba; y la tituló Aprendizaje Acelerado: Propuesta de una alternativa metodológica para el perfeccionamiento de la expresión oral de la lengua inglesa. La investigación se desarrolló en la Facultad de Ciencias Económicas en la carrera de Contabilidad y Finanzas. El autor de esta tesis a partir de un diagnóstico inicial realizado a los estudiantes para el ajuste pertinente a los programas docentes, se percató de las serias dificultades presentadas; entre ellas, los estudiantes no son capaces de utilizar los aspectos léxico-gramaticales en un contexto comunicativo oral y su pronunciación es deficiente y la articulación incorrecta lo que no les permite descifrar el mensaje con claridad.

Teniendo en cuenta estos resultados y los logros alcanzados por el autor en la enseñanza postgraduada de idioma inglés utilizando el método sugestopédico, elabora lo que llamó: Alternativa metodológica para la enseñanza participativa de la lengua inglesa con fines específicos, para ser aplicado en los estudiantes del grupo de primer año de la mencionada carrera con que trabajaba, se recogieron los datos utilizando diferentes técnicas y finalmente se compararon los resultados alcanzados por los estudiantes de este grupo con el otro grupo de este mismo año y carrera con el que se siguió trabajando de la forma tradicional. Este estudio, aunque no con un riguroso control de las variables, sí demostró mejores resultados en los estudiantes en los cuales se utilizó la Alternativa metodológica para la enseñanza participativa de la lengua inglesa con fines específicos.

Este estudio es de gran importancia para esta investigación, pues demuestra que es posible mejorar el rendimiento estudiantil de un grupo utilizando el enfoque del aprendizaje acelerado, enriqueciendo la experiencia educativa. De esta investigación, se tomaron las estrategias y dinámicas para el manejo de grupos de estudiantes, bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, adaptadas a un entorno organizacional y al contenido programático del taller aplicado.

Caro (2008), realizó su tesis doctoral titulada *El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Hotelero de la Península de Yucatán; Hacia un Modelo Explicativo*, en la que desarrolló un modelo para explicar el impacto que por su uso, tienen las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Porcentaje de Ocupación Media (Ingreso) en las empresas hoteleras de la península de Yucatán. La investigación se llevó a cabo en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en las ciudades más importantes en el renglón de hotelería de la península; Mérida en el estado de Yucatán, Ciudad del Carmen en Campeche y Cancún en el de Quintana Roo.

Utilizó una muestra de 198 empresas hoteleras y de la encuesta aplicada se agrupó las variables independientes en cuatro bloques (factores) para su adecuado procesamiento estadístico. A partir de la Teoría de Recursos y Capacidades, realizó un análisis de la evolución observada en la organización de la empresa turística. La teoría permitió describir (conocer), comprender (entender cómo funciona), predecir (advertir el comportamiento futuro y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den) el papel de la organización en este tipo de empresa. Los ocho modelos desarrollados permitieron explicar que las TIC y el factor Capacitación influyen de manera importante en el Porcentaje de Ocupación Media (Ingreso) en las empresas hoteleras en las tres ciudades más importantes de la península de Yucatán. Pero estas empresas, debían identificar sus recursos y capacidades para poder enfrentar adecuadamente la demanda de los servicios que ofertan en mejores condiciones que sus competidores, esto es, con una verdadera estrategia competitiva que le permita diferenciarse en el mercado.

La tesis confirmó la importancia de las TIC como un recurso competitivo de carácter estratégico con capacidad para generar ventajas competitivas sostenibles, debido a que la existencia de relaciones fuertes y significativas entre los recursos asociados a las TIC implica una mejora en

la productividad de los procesos del negocio (Porcentaje de Ocupación Media) y de las estrategias distintivas de las empresas hoteleras de la península. Esta investigación sirvió para el desarrollo conceptual utilizado en el marco teórico de esta tesis, pues apoya la importancia del uso de las TIC en los ambientes organizacionales y el beneficio de incorporarlas dentro de las actividades diarias de cada trabajador.

También se consultó la investigación de Cenk Akbiyik (2010), titulada ¿Puede la informática afectiva llevar a un uso más efectivo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en la Educación?, en la que el autor estudia la falta de interactividad y emoción en las tecnologías actuales como una de las dificultades frente a la integración de las TIC en los espacios educativos.

En su investigación, el autor estudia modelos instructivos desarrollados para producir un diseño instructivo emocionalmente sensato. Su investigación demostró que los estudiantes que no participan activamente en las actividades colaboradoras tienen más experiencias emocionales negativas durante los cursos basados en la Web que los otros estudiantes.

De este modo, Akbiyik diseñó dos entornos de aprendizaje (computadora y aula) para estudiantes de escuela primaria y comparó estos entornos de aprendizaje con la enseñanza basada en la exposición (tradicional). Basó su estudio en los principios del modelo de aprendizaje acelerado que formuló Georgi Lazonov a finales de los 60. Aunque este modelo tiene principios que se refieren al subconsciente, las emociones positivas tienen un papel fundamental en él. En su estudio Akbiyik utilizó historias cortas que motivaran, ejercicios de relajación, sugerencias, vídeo y música para intensificar las emociones positivas y crear un entorno de aprendizaje libre de estrés, relajante. Según los resultados, ambos grupos de aprendizaje acelerado (entorno con computadora y entorno de aula) alcanzaron más que los del grupo de enseñanza basada en la exposición (tradicional). No se apreció diferencia significativa entre los dos grupos de aprendizaje acelerado. Akbiyik concluyó que se pueden utilizar con éxito los principios del aprendizaje acelerado en entornos de aprendizaje basados en la computadora o asistidos por ella.

Para la presente investigación, este estudio reafirma la hipótesis de que el enfoque del aprendizaje acelerado para el uso de las TIC en entornos de aprendizajes, permite alcanzar mayores resultados, comparados con la enseñanza tradicional; razón por la cual la aplicación de esta metodología puede mejorar los procesos de capacitación en el centro de llamadas de la organización Rialfi Consulting C.A. De esta investigación se tomó el modelo de comparación entre grupos que son formados bajo el aprendizaje acelerado en entornos de aprendizaje asistidos por computadora versus el entorno de aprendizaje tradicional, adaptados al ambiente organizacional.

En Venezuela, Pelekais, Aguirre y Moreno (2008), realizan su investigación a través de un trabajo titulado La educación virtual como soporte para la formación profesional del gerente. El estudio tuvo como propósito analizar la pertinencia de la Educación Virtual como soporte para la formación profesional del gerente.

Esta investigación se tipificó de campo descriptivo, su población fue de 45 profesores de las Universidades Rafael Belloso Chacín y Universidad Nacional Abierta, la recolección de datos fue un instrumento con escala Likert, con cuatro (4) alternativas de respuestas, compuesto por 58 ítems. Los resultados revelaron que la educación virtual permite la incorporación académica de aquellos gerentes interesados en actualizar o adquirir nuevos conocimientos, brinda las experiencias de aprendizaje que le son útiles para adaptarse a situaciones provocadas por los cambios en la organización y fomenta el aprendizaje de contenidos relevantes para su profesión. Los autores recomendaron la implementación en las Universidades Rafael Belloso Chacín (URBE) y Nacional Abierta (UNA), de un sistema de evaluación continua de los elementos que intervienen en la calidad de los programas de postgrado bajo la modalidad virtual, proporcionando una herramienta de comprobación que garantice la formación profesional, gran efectividad en el proceso de enseñanza y aprendizaje y la credibilidad para el mercado laboral, con el propósito de asegurar la pertinencia en la educación virtual y en la aplicación de los mecanismos desarrollados, así como impulsarlos a mejorar los procesos de valoración, para detectar tanto deficiencias como minimizar atrasos en los escenarios educativos, en cuanto a las tecnologías incorporadas al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Este trabajo sirve de apoyo a la presente investigación, pues demostró que a través del uso de las TIC, se puede lograr procesos de capacitación efectivos, que permiten mantener al trabajador actualizado y a la vanguardia de los cambios producto del dinamismo dentro de las organizaciones. El aporte de esta investigación a la tesis, fue la incorporación de las evaluaciones de Calidad dentro de los procesos formativos, es decir, dentro del taller para los trabajadores nuevos ingresos, permitiendo la detección de las brechas de información que pudieran tener los mismos y el oportuno cierre de las mismas dentro del proceso de formación.

Bompart (2008) presentó su trabajo Entorno virtual Fábrica Adentro en el contexto de la transformación industrial en Venezuela, en el IX Encuentro Internacional Virtual Educa Zaragoza 2008, Aragón, España. En este, señala que a través de Fábrica Adentro se han constituido equipos de corresponsabilidad que, en relación al Ministerio del Poder Popular para las Industrias Ligeras y Comercio, se denominan Cuadrillas de Fábrica, conformados multidisciplinariamente por Ingenieros, Economistas, Administradores, Docentes, Trabajadores y Gestores Sociales, Abogados, Relacionistas Industriales, entre otros.

En el proceso de refundación del Estado venezolano, las Cuadrillas de Fábrica tienen el inmenso desafío de formarse y actuar como agentes transformadores de la industria venezolana, para lograr que: 1.- Aumenten de forma continua sus niveles de productividad, competitividad y calidad. 2.- Cultiven como valor y acción empresarial la vinculación entre ella y sus comunidades. 3.- Produzcan para el desarrollo económico con justicia social del país.

La modalidad a distancia en “El Entorno Virtual Fábrica Adentro”, se implementa a través, de la plataforma educativa Moodle como sistema de gestión de enseñanza. El tutor en línea que opera desde este entorno, crea un ambiente centrado en la experiencia del cuadrillero o cuadrillera de fábrica, que lo ayuda a construir ese conocimiento en base a sus habilidades, conocimientos actuales y práctica en las empresas cogestionadas bajo Acuerdo Marco, integrándose las dimensiones del conocer, hacer, convivir y ser, en la práctica educativa del tutor en línea. La experiencia político educativa generada en el Entorno Virtual Fábrica Adentro, ha permitido acompañar a las Cuadrillas de Fábrica, en la construcción de los conocimientos y reflexiones del saber para el abordaje de las transformaciones dentro del nuevo Modelo Económico y Social

venezolano, plasmado en las Líneas Generales Proyecto Nacional Simón Bolívar 2007- 2013 como continuidad del Plan de Desarrollo Socio Económico del 2001-2007.

La integración de las TIC al proceso de enseñanza, permitió crear un entorno en el que los trabajadores participaran de forma activa en la construcción de sus conocimientos y la puesta en práctica de los mismos en su campo laboral, lo que sirve de marco referencial para los objetivos de la presente investigación dentro de la organización Rialfi Consulting C.A. De esta investigación lo más importante que se tomó para esta tesis fue el enfoque “aprender haciendo” de la metodología aplicada. Bajo este enfoque se estructuraron las estrategias tecnoeducativas utilizadas durante el taller de formación para el personal nuevo ingreso.

Merchán (2007), realizó su investigación titulada Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología. El propósito de esta investigación estuvo dirigido a determinar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión, en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología del sector oficial que integran la región andina.

De acuerdo a la metodología utilizada, la investigación es de tipo descriptivo, de diseño no experimental transversal y de campo. La población estuvo conformada por un total de 125 gerentes en los niveles: Operativos, Medio y Alto; quienes dirigen los Institutos Universitarios de la Región Andina; se consideró una muestra de 56 sujetos, que luego fue estratificada para cada institución. La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario conformado en su versión final por 67 ítems con cinco alternativas de respuesta, a saber: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Este cuestionario fue evaluado a través de un proceso de validación de contenido mediante la técnica de validación de juicio de expertos y constructo-discriminatorio, posteriormente, se realizó el cálculo de confiabilidad mediante la aplicación del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existen bajos niveles en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología del sector oficial de la región andina; lo que permitió generar

una serie de lineamientos a ser considerados para la optimización del uso de estas tecnologías en estas instituciones educativas.

Este antecedente es de gran relevancia para el trabajo investigativo que se realizó en la organización Rialfi Consulting. C.A., en vista de que se logró detectar que la misma presenta debilidades en el proceso de capacitación que califican como efectiva para el logro de los objetivos organizacionales, lo que le da al investigador de esta tesis las bases para conocer que existen debilidades en los programas de capacitación conllevándolo a reafirmar que la formación, entrenamiento y capacitación debe ir más allá de brindar conocimientos, debe afianzarse en su aprendizaje y construirlo en función de sus objetivos.

En el mismo orden de ideas, Almeida (2005) presentó el trabajo Plan de Capacitación y Desarrollo para el Recurso Humano de la Gobernación del Estado Yaracuy, sobre el estudio del proceso de capacitación en las empresas, comenzando por la investigación y seguido por sus características, manifestaciones, y todo aquello relacionado con la misma.

Manejó la metodología del proyecto factible, utilizando la observación directa, de tipo simple, con modalidad experimental. En este sentido el autor se propuso realizar una investigación que permita distinguir y precisar la eficiencia y eficacia, los beneficios, logros alcanzados y la importancia de la función de la educación que imparten las organizaciones a su personal, conocida como capacitación. Entre las principales conclusiones del estudio se determinó que la capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Se evidencia en este antecedente que el modelo educativo debe basarse en un proyecto viable adaptado a las necesidades del recurso humano para el logro de los objetivos y así consolidar las bases del desarrollo empresarial a través de una herramienta educativa como lo es el aprendizaje y sobre todo el acelerado.

Ante lo expuesto, la investigación descrita ha sirvió de guía en la construcción del planteamiento del problema, así como facilitó parte de su soporte teórico en la variable de competencias tecnológicas para el desarrollo del presente estudio, y algunos aspectos metodológicos para la construcción del capítulo en referencia, además de proporcionar un camino hacia la construcción del instrumento de recolección de datos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Brecha Digital**

La avalancha de avances tecnológicos inciden en mayor o menor grado en los aspectos más destacados de la sociedad como la economía, la cultura y la política y estas producen distintas actitudes: los que ven en este nuevo ambiente de prosperidad tecnológica la fuente que llevará el progreso a todos los ámbitos sociales y los que, por el contrario, destacan los problemas que trae consigo la vorágine de cambios que se han ido produciendo en los últimos tiempos y que se sucederán en el futuro (Gallego, 2000). Lo cierto es que los distintos agentes sociales no pueden quedar indiferentes ante acontecimientos que marcan desde distintos frentes la vida del ciudadano el cual con mirada crítica debe estar preparado para poder comprender esos avances científico-tecnológicos. En este aspecto la enseñanza formal tiene un papel fundamental como facilitadora de esa posible apropiación del conocimiento científico.

Por estas razones, comienza a realizarse una diferenciación entre aquellos que tienen este recurso y los que por el contrario carecen de él, o bien, entre los que pueden tener acceso a él y aquellos que no. Las desigualdades producidas por el acceso a la información y el conocimiento a través de las TIC reciben el nombre de brecha digital y la lucha para poder paliarla constituye uno de los focos de actuación de políticas y actuaciones a través de todo el mundo. La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2001) define la brecha digital como:

La distancia existente entre individuos, áreas residenciales, áreas de negocios y geográficas en los diferentes niveles socio-económicos en relación a sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como al uso de Internet, lo que acaba reflejando diferencias tanto entre países como dentro de los mismos. (p.6)

De esta definición general algunos autores como Norris (2001) han realizado divisiones entre distintos tipos de brechas digitales. Así, este autor distingue la brecha global referida a la diferencia en el acceso a Internet entre las sociedades industriales y las que se encuentran en vías de desarrollo, la brecha democrática que separa aquellos que usan los recursos digitales para participar en la vida pública y los que no; y la brecha social que remarca las diferencias socioeconómicas dentro un mismo país. Éste último tipo de brecha digital se hace eco de las diferencias en el acceso a los recursos digitales producidas entre distintas regiones, grupos sociales y entre individuos según la capacidad económica, su sexo, su nivel educativo, su raza o lugar de residencia.

Se han producido muchos intentos de cuantificar este fenómeno atendiendo a variados indicadores para poder distinguir la extensión de esta brecha y actuar en consecuencia. En este intento, algunos enfoques persiguen detectar la capacidad o grado de preparación de una sociedad para integrarse en la Sociedad del Conocimiento, lo que se ha denominado e-readiness. En la tabla 1 podemos ver los quince países situados en los primeros y las posiciones que ocupan los países de Latinoamérica. En la realización de esta lista se han tenido en cuenta indicadores tales como la conectividad y la infraestructura tecnológica; el entorno legal y económico; la visión y política gubernamental; la infraestructura social y cultural; y la adopción del e-commerce del consumidor y de la empresa.

Tabla 1

*Ranking mundial de e-readiness 2015*

Ranking	Economía	Valor	Ranking	Economía	Valor
1	Singapur	6.0	38	Chile	4.6
2	Finlandia	6.0	39	Barbados	4.6
3	Suecia	5.8	46	Uruguay	4.5
4	Holanda	5.8	49	Costa Rica	4.4
5	Noruega	5.8	51	Panamá	4.4
6	Suiza	5.7	64	Colombia	4.1
7	Estados Unidos	5.6	69	México	4.0
8	Reino Unido	5.6	70	Trinidad y Tobago	4.0
9	Luxemburgo	5.6	80	El Salvador	3.9
10	Japón	5.6	82	Jamaica	3.9
11	Canadá	5.5	90	Perú	3.7
12	Corea del Sur	5.5	91	Argentina	3.7
13	Alemania	5.5	100	Honduras	3.5
14	Hong Kong	5.5	103	Venezuela	3.4
15	Dinamarca	5.5	105	Paraguay	3.4

Nota: Tomado de Global Information Technology Report 2015

Venezuela ocupa el puesto 103 en esta lista por debajo de Honduras y justo delante de Paraguay. Podemos ver en este ranking claramente la diferencia existente entre países desarrollados y países subdesarrollados o en vías de desarrollo.

En definitiva, hablamos de un nuevo panorama marcado por el desarrollo tecnológico y la importancia de todo lo relacionado con la información que se encuadra en un contexto socioeconómico del cual se nutre para conseguir su desarrollo y al cual le brinda todo su potencial pero al que puede ocasionar desequilibrios y desigualdades. En este contexto, la educación cobra una gran importancia como veremos en el apartado siguiente.

### 2.2.2. Las TIC en la educación

Partiendo de la idea de la sociedad se encuentra en un entorno cambiante en el que los avances científicos y tecnológicos tienen una marcada presencia en todos los aspectos de la vida del hombre, se observan a continuación algunas de las características que definen la relación de la educación con estos nuevos escenarios.

Atendiendo al enfoque que se estudió en el apartado anterior en el que se describió la clara influencia entre ciencia, tecnología y sociedad se puede tener una primera visión de la educación en este entorno como mediador en un escenario con todos estos factores. La enseñanza se produce en un contexto determinado en el que se forma a los estudiantes para ser ciudadanos responsables de una sociedad plural y cada vez más tecnológica. Teniendo en cuenta la consecución de esta finalidad podría pensarse en la construcción de un entorno en la que cambiara el rol docente para convertirse en mediador en el estudiante, los diferentes contenidos, las instituciones y los actores sociales involucrados en el proceso de aprendizaje. Los contenidos también cambiarían con respecto al modelo tradicional y le llegarían al estudiante desde tres dimensiones interrelacionadas: ciencia, tecnología y sociedad. Podemos ver un esquema de este posible modelo en la figura 1 (Catebiel y Corchuelo, 2005).



Figura 1. Modelo de enseñanza basado en enfoque Ciencia – Tecnología - Sociedad

Siguiendo este modelo los estudiantes, a partir de sus experiencias cotidianas y de los intercambios con docentes, instituciones, organismos, fuentes de información y actores sociales implicados en el problema planteado, pueden construir significados particulares en relación con su medio social (estudiante-sociedad), su ambiente natural (estudiante-ciencia) y su medio artificial (estudiante- tecnología).

Teniendo en cuenta esta perspectiva general del enfoque científico y tecnológico en el contexto socioeducativo se analiza con más detenimiento el significado terminológico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para, a continuación, desglosar de una manera más minuciosa las funciones exactas de las TIC dentro del sistema educativo y las repercusiones que tiene y que tendrá en el futuro su uso dentro de este contexto.

Marqués (2000a) realiza el siguiente análisis terminológico para introducir las características de las TIC y su relevancia en la sociedad actual y, en concreto, en la educación:

- Tecnología: Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.
- Información: Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.
- Comunicación: Transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos comunicarnos para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.
- Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Cuando unimos estas tres palabras hacemos referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los "más media", las

aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

Para Cabero (1996) las características más distintivas de las TIC se pueden sintetizar en las siguientes: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

Con todo esto se puede señalar que las TIC aportan nuevos medios para poder transmitir información de una manera instantánea y con nuevos formatos que aportan una mayor realidad y calidad a los mensajes, estableciendo nuevos sistemas de comunicación que rompen las barreras del tiempo y del espacio físico. En este ambiente los conceptos de redes informáticas y de digitalización cobran una gran importancia.

Las redes, con su máximo exponente, Internet, brindan hoy en día unas posibilidades de comunicación al alcance de cualquiera en las sociedades desarrolladas, su enorme extensión en los últimos años pone de manifiesto su gran potencialidad como herramienta comunicativa y fuente de información aunque también nos pone en alerta ante el mal uso que se puede realizar de la misma y los vacíos legales que todavía hoy existen ante determinados acontecimientos. Aunque también es necesario tener en cuenta que pueden ser fuente de desigualdades como comentábamos en el apartado anterior al aparecer las denominadas brechas digitales. En cuanto a la digitalización permite alcanzar una calidad y complejidad en el almacenamiento y transmisión de la información que hasta ahora era tan solo impensable.

El mundo se pone al alcance de nuestra mano y debe existir una nueva cultura que esté preparada para afrontar todos los cambios que lleva consigo el uso de las nuevas tecnologías en esta sociedad del conocimiento. Ante esta avalancha de información que antes mencionábamos, en primer lugar, debemos desarrollar mecanismos que nos permitan diferenciar mensajes y escoger de entre esas posibilidades las que realmente nos interesen. Como señalaba Adell (1997) el problema ya no es conseguir información, sino seleccionar la relevante entre la inmensa cantidad que nos bombardea y evitar la saturación y la consiguiente sobrecarga cognitiva. Del mismo modo, toda esta información al alcance de cada individuo no implica su transformación en conocimiento,

esta transformación dependerá de una serie de factores (los conocimientos previos del sujeto, la adecuación de la información, su estructuración, etc.) que harán que la persona interiorice esa información y la integre dentro de su estructura cognitiva.

La educación como uno de los elementos esenciales de la sociedad debe estar al tanto de todo este nuevo escenario y responder a las necesidades formativas que en él se requieren. Tiene que ser respuesta para promover la verdadera formación en un mundo en el que es fácil caer en la saturación de propuestas informativas. Al mismo tiempo, tiene que saber aprovechar todas las potencialidades en cuanto a eliminar las restricciones espacio-temporales que aportan las TIC para realizar una labor formadora que no se encuentre al margen de la realidad. Otra labor importante a la cual se enfrenta es la de aprovechar la interactividad que proporcionan las TIC como elemento motivador y facilitador del desarrollo humano.

### **2.2.3. Competencias cognitivas básicas**

La planeación de las propuestas de innovación educativa con apoyo en estas nuevas tecnologías debe considerar, pues, cómo se sitúa el usuario ante la herramienta, qué actividades de aprendizaje realiza, qué valor educativo tienen, qué papel están representando en el proceso de adquisición o elaboración del conocimiento.

Según Colom (1998) el conocimiento supone una relación de acción práctica entre la mente y el mundo. El aprendizaje supone una iniciación cognitiva simultánea a ciertas actividades de cooperación y práctica múltiple. El aprendizaje también es el puente entre el conocimiento y la experiencia, ya que cuando la experiencia es comprendida, apropiada, se convierte en una forma especial de conocimiento que genera capacidad para crear información y guiar la experiencia posterior.

Las computadoras, se están convirtiendo en un instrumento que facilita el aprendizaje, en razón de que parece más adaptada a la educación que las tecnologías anteriores, resultando igual o incluso más fácil su empleo, y además posee capacidades de comunicación (Colom, 1998).

De acuerdo con esta función, los métodos o enfoques pedagógicos preferidos se han definido de formas diversas, como «aprendizaje mediante la experiencia», «aprendizaje mediante la investigación», «aprendizaje mediante el descubrimiento» y «aprendizaje en clase abierta» (Cabero, 1996).

Toman mayor relieve conceptos como aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y preguntas del tipo: cómo la gente conoce, cómo se percibe a sí misma, cómo usa y comparte información, cómo se relaciona con otros y cómo desarrolla sus capacidades para continuar aprendiendo.

Las investigaciones actitudinales suelen estar basadas en la teoría cognitiva que asume como cierto que la motivación influye a la hora de la implicación en una tarea y/o en la calidad del esfuerzo empleado a la hora de aprender. Las actitudes y creencias que tenemos hacia los medios determinan la forma en que interaccionemos con ellos y, en consecuencia, los productos que se obtengan (Valerio, 2011).

El alumno necesita tener compromiso con lo que está aprendiendo para llevar adelante las tareas y alcanzar los objetivos propuestos. Así pues, la base del estudio independiente es un sistema motivacional sólido que se adhiera a diversos componentes justificatorios del estudio y el aprendizaje. La motivación se compone de elementos internos y externos que en equilibrio sustentan el estudio (Valerio, 2011). Los elementos externos ayudan a encontrar una dirección adecuada en la actividad concreta, mientras que los elementos internos mantienen el control del estudio.

#### **2.2.4. Competencias tecnológicas básicas**

El desarrollo de competencias en los estudiantes es un trabajo que amerita la participación conjunta entre ellos y los docentes, sin embargo, al hablar de las competencias tecnológicas se está frente a una inmensa necesidad pues en la actualidad la mayoría de los utensilios cotidianos se

presentan y trabajan en formatos digitales, ejemplo de ello son las cocinas, lavadoras, microondas, entre otras cosas más.

Según Navarro M. (2010), se definen las competencias tecnológicas como aquellas habilidades necesarias para gestionar y emplear todos aquellos recursos tecnológicos necesarios para el diseño y el desarrollo de la formación desde un punto de vista técnico, (internet, herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, así como herramientas del autor: diseño gráfico, de página Web, entre otros).

Así mismo son consideradas como un “sistema finito de disposiciones cognitivas que permiten efectuar infinitas acciones para el desempeño con éxito en un ambiente mediado por artefactos y herramientas culturales” (González, 1999). Cp., Cabello y Moyano (2006).

Del mismo modo, Sanz de Acedo (2010) la define como aquellas que se relacionan con la búsqueda y el manejo de la información a través de las tecnologías de la información y la comunicación y con la generación del conocimiento.

En este sentido, durante la formación de los estudiantes se requieren que alcancen un mínimo de habilidades tecnológicas que le permitan acceder no solo al trato con el hardware, sino que favorezca alcanzar habilidades con el manejo de programas básicos. En virtud de ello, Cabello y Levis (2007) promueven el desarrollo de competencias técnicas básicas enfocadas en los conocimientos básicos de la computadora y otras tecnologías digitales, el uso de sistemas operativos y, por último, la comunicación interpersonal a través de redes.

De igual forma, Tobón (2006) propone una estructura de competencias básicas a alcanzar por los estudiantes en virtud de tres aspectos, manejo de la computadora, comunicación mediante el uso de internet y comunicación mediante el uso de telefonía fija y móvil.

En este orden de ideas, Sarramona (2004) presenta una clasificación de las competencias tecnológicas básicas enfocada en tres aspectos o dimensiones, como son los sistemas informáticos, usos de internet y usos de programas básicos. A continuación se explican cada una de ellas.

#### **2.2.4.1. Manejo de la computadora**

Son diversas las ventajas que se tienen al utilizar la computadora para llevar a cabo las distintas actividades cotidianas, porque es un utensilio de trabajo que nos facilita realizar varias tareas, en forma rápida, eficiente y eficazmente.

En este sentido, el conocimiento que se debe tener de él debe estar en consonancia con el nivel educativo en el que se desenvuelve el estudiante, por lo que su manejo debe ir básicamente en función, según Cabello y Levis (2007), del “desarrollo de estrategias para buscar, seleccionar, organizar y analizar la información de diferentes soportes y fuentes” (p. 139); sin embargo, este ya es un nivel un poco avanzado cuando no se dispone en casa de este instrumento por lo que se hace imperioso iniciar, según Ortoll, Casacuberta y Collado (2007), con encender y apagar el aparato de manera segura, así como introducir unidades de almacenamiento externo (cd, pen drive) y, por supuesto, con el reconocimiento de cada uno de los componentes, en pocas palabras, perder el miedo a la máquina.

Lo descrito anteriormente sería el paso previo para encaminarse a ser un usuario operativo con dominio básico de la computadora, por lo que esta es una competencia básica que todo estudiante ha de cumplir, de tal forma que su desenvolvimiento sea satisfactorio en lo referente al conocimiento de las partes hasta el uso básico para la obtención de información.

#### **2.2.4.2. Uso de programas básicos**

Dentro de los componentes básicos, los programas o Software, representan el otro miembro fundamental de la computadora, los que podrían ser llamados la materia gris de la misma, ya que se encargan de controlar el funcionamiento digital de ella así como son las bases de trabajo de acuerdo a las necesidades que presente el estudiante.

En función de ello, Sarramona (2004) establece dentro de las competencias básicas la “instalación y desinstalación de programas, siguiendo las instrucciones en pantalla” (p. 99), además

de guardar y recuperar información archivada dentro del disco duro o cualquier otra unidad de almacenamiento externa, como los pen drive o cd.

Del mismo modo, para Ortoll, Casacuberta y Collado (2007) el estudiante debe saber crear y gestionar carpetas y documentos de acuerdo a sus necesidades, pues dentro de su nivel de estudios, esta competencia es indispensable para la organización de su información y, por ende, a su fácil acceso cuando el caso lo amerite.

Uno de los programas básicos en la creación de documentos son los llamados Procesadores de Texto o Procesadores de palabras, porque sustituyen absolutamente el trabajo en una tradicional máquina de escribir, con las variantes beneficiosas de permitir con suma rapidez y flexibilidad hacer modificaciones al contenido, como: mover párrafos o bloques de texto completo de una hoja a otra, entre documentos e incluso entre programas, así como verificar la ortografía del documento e incluso de ciertas áreas, esto sin enumerar que se pueden crear cartas o documentos de todo tipo y formas, en fin es una herramienta multifuncional y con un mínimo de gasto.

#### **2.2.4.3. Comunicación mediante el Internet**

La Internet es una Red de Redes porque está hecha a base de unir muchas redes locales de computadoras, o sea de unas pocas computadoras en un mismo edificio o empresa; además, porque es la más grande. Por la Red Internet circulan constantemente cantidades increíbles de información. Por este motivo se le llama también “La Superautopista de la Información”.

Dentro de las ventajas de Internet se encuentra que posibilita la comunicación con otras personas, por lo que para Sarramona (2004), una de las competencias básicas en este aspecto radica en el envío y recepción de correos electrónicos, así como incluir o descargar archivos de ellos, si se requiere transmitir información con soporte, más cuando se desea tener una tertulia hay un sistema de comunicación más fácil y rápido porque el tiempo de espera es mínimo comparado con el del correo electrónico, se trata del chat, o como se le conoce comúnmente Messenger, el cual es el nombre comercial para ese formato de la empresa Microsoft.

### **2.2.5. Competencias tecnológicas técnicas**

Las Competencias Técnicas, según Lanuque (2007) son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición es, entonces, variable de acuerdo al segmento tecnológico de la organización.

En este sentido, Tobón (2006) dentro de su propuesta de competencias a alcanzar por los estudiantes establece una división clara sobre el manejo de la computadora, al vincular las hojas de cálculos y las bases de datos de manera técnica.

De igual manera, Cabello y Levis (2007) exponen que las competencias tecnológicas básicas “se tratan de ser un usuario eficaz y en lo posible eficiente de cualquier tecnología digital” (p. 139) por lo que ellos plantean una clasificación de estas en función del siguiente aspecto, uso de algunas aplicaciones generales, como son tratamientos de la imagen, hojas de cálculo y base de datos.

#### **2.2.5.1. Uso de hojas de cálculos**

Las hojas electrónicas, también denominadas Hojas de cálculo es una de las herramientas imprescindibles en cualquier empresa, ya que gracias a ella, la mayor parte del trabajo rutinario de arrastrar el lápiz se convierte en un proceso tranquilo y sistemático para cualquier tarea que involucra complejas fórmulas y procesos basados en análisis, proyecciones, presupuestos, amortizaciones, cálculos básicos pero repetidos en cantidades, etc.

Para el manejo de estas, Sarramona (2004) expone como competencias más complejas tener la capacidad y habilidad de reconocer los datos de entradas, así como las fórmulas que los procesan, siendo este el principio de procesos matemáticos que pueden resultar en la graficación de los mismos, de acuerdo a las necesidades del estudiante.

Sin embargo, el trabajo en las hojas de cálculos requiere del manejo y dominio del lenguaje apropiado así como de las estructuras lógicas que dominan el desarrollo de las mismas, en tanto que se debe estar en pleno conocimiento de estructurar las fórmulas e identificar los datos que han de utilizar las mismas.

#### **2.2.5.2. Creación de bases de datos**

Las bases de datos son programas que almacenan información específica de acuerdo a lo que la persona desee almacenar, para lo que según Tobón (2006) “se adquieren mediante procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje, aunque su adquisición y desempeño puede evaluarse de manera rigurosa.” (p.116)

En tal sentido, Sanz de Acedo (2010) expone que la creación de bases de datos “supone un conjunto de procedimientos declarativos, procedimentales y condicionales sobre cuándo y cómo ejecutar determinadas acciones” (p. 22) debido a que permite tener acceso a registros específicos en forma de consulta u obtención de listados basadas en los criterios de búsqueda de acuerdo a la necesidad del momento.

Para quien escribe, el que un individuo maneje las competencias tecnológicas básicas y técnicas lo coloca en una posición de ventaja para incorporar las TIC dentro de sus procesos de aprendizaje, facilitándole la incorporación de nuevos conocimientos en menor tiempo y un desarrollo profesional más amplio.

### **2.3. Superaprendizaje**

Se define como la adquisición acelerada de conocimientos, fluidamente y sin estrés (Sambrano y Stainer, 2003); se trata de un proceso de aprendizaje basado en una presentación sensorial rica, donde, por medio de canciones, dramatizaciones, juegos, imaginación, diálogos, roles, entre otros, se cumplen los objetivos de contenido, de una manera divertida y eficaz al mismo tiempo.

Involucra aprender a aprender con todo el cerebro; quiere decir que las cosas que se tienen que aprender se deben sentir como una necesidad fisiológica, quererlas y, al mismo tiempo, entenderlas; después se crea con ellas, utilizando y aprendiendo con todo el cerebro, empleándolo a plenitud.

Para Ríos (2004), las estrategias de aprendizaje, son un proceso potencialmente consciente e intencional mediante el cual el sujeto organiza y modifica sus planes de acción en función de logros de determinadas metas de aprendizaje. Tal y como lo expresa Pozo y Postigo (cit. por Díaz y Hernández, 2002), los rasgos más característicos de las estrategias de aprendizaje son los que se presentan a continuación:

1. Aplicación controlada y no automática, requieren necesariamente de una toma de decisiones, de una actividad previa de planificación y de un control de su ejecución,
2. Requieren de una reflexión profunda sobre el modo de emplearlas. Es necesario dominar las secuencias de acciones e incluso las técnicas que las constituyen y que se sepa, además, cómo y cuándo aplicarlas flexiblemente;
3. La aplicación de éstas incide en la selección inteligente que entre varios recursos y capacidades, tenga a su disposición el aprendiz.

Entre las estrategias de superaprendizaje se encuentran el estado de relajación, el ritmo sincronizado, la respiración rítmica, la música, la aromaterapia, los colores, el clima en el aula y la comunicación consciente asertiva.

Es necesario un análisis de cómo la Sugestopedia o Aprendizaje Acelerado se contextualiza en el proceso docente educativo como método de enseñanza y aprendizaje.

#### **2.4. Aprendizaje Acelerado**

Según Díaz Vega (2006), afirma que Georgi Lozanov es el creador del método de aprendizaje acelerado, el cual consiste en aprender a aprender, en saber cómo funciona el proceso de aprendizaje de cada persona y en darle las herramientas adecuadas para que las pueda utilizar

de forma natural. Combinando ritmos, frecuencias, tonos y el lenguaje corporal que permite al cerebro hacer una síntesis entre los dos hemisferios.

Por su parte, Kasuga y cols (2004), también afirman que Georgi Lozanov es el creador del método del aprendizaje acelerado, el cual era llamado por él sugestopedia, y se basaba en la premisa de que la capacidad de aprender y recordar que posee el ser humano es prácticamente ilimitada, ya que se aprovechaban las reservas de la mente.

Las complejas investigaciones llevadas a cabo en la última década sobre el mecanismo del pensamiento han originado la conocida teoría aplicada al cerebro “hemisferio izquierdo/hemisferio derecho” la cual plantea el desarrollo del pensamiento analítico, racional y lógico en el hemisferio izquierdo y la intuición, la capacidad creadora y la imaginación en el hemisferio derecho (Pisano, 2000).

En este sentido, se consideró el aprendizaje como un conjunto de conocimientos a través de los cuales se establecen relaciones estímulo-respuesta (Palacios 1999). Los cambios producidos, por tanto, pueden ser deliberados o involuntarios, para mejorar o empeorar; no obstante se convierten en aprendizaje cuando son producto de la experiencia y de la interacción de una persona con su entorno.

Al respecto, un entorno en el cual el participante se sienta cómodo y tomado en cuenta como persona es un ambiente propicio para el aprendizaje, tal como lo refiere Rogers (citado en Pulpillo, 2001), quien propone como estrategia o táctica de facilitación por parte del docente crear el ambiente o clima para las experiencias del grupo; mientras, Gagné (citado en Alberti, 2001) propuso la llamada teoría ecléctica o teoría del diseño instruccional, cuya preocupación fundamental es la creación de ambientes de aprendizaje más efectivos para los participantes. Este hecho conduce a entender el conocimiento como algo complejo, globalizante, holístico, en el cual intervienen todos los procesos mentales originados en ambos hemisferios cerebrales según Kimsley (citado en Morse, 2003).

Este sistema recibe el nombre de “sugestopedia” y es, en esencia, la aplicación de los estados ampliados de la conciencia al aprendizaje, entendidas como técnicas auxiliares, ayudando a llegar a las reservas de la mente y del cuerpo, pretendiendo poner en funcionamiento las facultades de los hemisferios izquierdo y derecho en forma conjunta, como un todo organizado. La técnica de la sugestopedia tiene raíces en el raja-yoga o yoga real, método utilizado para proporcionar experiencias tan profundas como provocar el “despertar” al mundo real, alcanzando un grado creciente de paz y sabiduría, entrando en un estado trascendental más allá de la naturaleza (Zhota, 2002).

Son varios los conceptos relacionados con la sugestión pero sólo se hará referencia a algunos de ellos, entre el que se encuentra el concepto ofrecido por B. Martínez y M. Asís (1986) que plantean:

La sugestión es una excitación concentrada en un punto o área de la corteza cerebral provocada por la acción de la palabra. Es un reflejo condicionado que tiene el ser humano y se caracteriza por ser una influencia verbal no argumentada lógicamente del inductor sobre la psiquis del sujeto, cuando hay un bajo nivel de concientización. Depende de las peculiaridades de la personalidad de quien la aplica y de quien la recibe de forma no crítica. (p.38)

A juicio del autor de esta tesis es importante en esta definición el hecho de reconocer, la influencia de la palabra del inductor en el cerebro tal y como ha sido utilizada la sugestión en los cursos sugestopédicos, lo que permitía al mismo obtener el comportamiento o el estado deseado de los estudiantes para cumplir con el objetivo propuesto. Se es partidario de que en el proceso educativo se debe tener presente el uso de la sugestión, es decir, la influencia positiva de la palabra del profesor como estímulo a la actuación del estudiante y para preparar al mismo a enfrentarse a la nueva vivencia durante el desarrollo del proceso de aprendizaje. Sin lugar a dudas cuando el estudiante se siente estimulado y se le prepara para el aprendizaje a través de sugestiones positivas, el aprendizaje será más exitoso.

Para E. Grenet y B. Martínez (1990) “La sugestión es una forma de influencia psicosocial, que se expresa por medio del lenguaje y que sin necesidad de utilizar argumentos racionales se convierte en motivo orientador de la personalidad del sujeto inducido.” (p. 17, 18)

En el análisis realizado sobre este concepto por el Dr. D. Mena (2000) coincide con el criterio del autor de esta tesis, cuando se plantea que los autores del mismo se refieren a que los alumnos tomen lo que el profesor les sugiere como bueno, lo que tiene un efecto mucho más positivo si los estudiantes se encuentran en estado de homeostasis, ya que hay interacción entre los hemisferios cerebrales y la sugestión llega al hemisferio derecho sin que se efectúe ningún análisis exhaustivo por parte de los mismos, lo que contribuye a que aumente el interés por parte de estos y favorezca el cumplimiento de los objetivos propuestos para la actividad docente.

Estos autores no enmarcan la sugestión sólo a la acción de la palabra, si no que van más allá, ellos lo ven como la influencia psicosocial, que se podría entender como la influencia que ejerce el medio sobre la comportamiento del individuo. También hay que tener muy presente este aspecto cuando el profesor decida realizar una sugestión a sus estudiantes, para ello ante todo, debe tener pleno dominio de las características individuales de sus estudiantes, debe crear una atmósfera agradable en su aula dirigida a los intereses de los mismos, debe eliminar las influencias negativas que puedan existir y que puedan interferir en el proceso sugestivo, el aula debe estar organizada, limpia, ventilada y con una iluminación adecuada.

K.I. Platonov (1975) agrega que:

...la sugestión es una influencia no argumentada que está dirigida hacia un fin y que la misma da la orientación a las ideas y conducta de las personas, convirtiéndose en el motivo de conducta y actualiza y refuerza aquello que debe estimular las acciones e inhibe lo que las estorba (p.16).

Lo interesante en este punto de vista es el hecho de considerar que la sugestión va a estimular las acciones e inhibir lo que les estorba, evidentemente para asegurar las condiciones para el aprendizaje es importante romper con aquellas influencias que puedan convertirse en

barreras para el aprendizaje. Lo criticable en este concepto está en utilizar la sugestión para controlar el comportamiento de los estudiantes.

No existen marcadas diferencias en todos estos conceptos, en todos ellos se pone en evidencia la influencia que se ejerce sobre el individuo, ya sea sobre sus ideas o comportamiento, por medio del lenguaje, la palabra o a través del medio.

La sugestión es un factor comunicativo constante que mayormente a través de la actividad mental paraconsciente puede crear condiciones para explotar la capacidad de las reservas funcionales de la personalidad (Lozanov, 2003: 201).

Lozanov (2003) destaca que la sugestión no debe entenderse “en el sentido limitante, reductor, condicionador y manipulador sino en el sentido del significado en inglés de la palabra suggestion: ofrecer, proponer, es decir, ofrecerle a la personalidad una amplia selección de opciones, como lo hace la naturaleza." (p. 1)

En este sentido se está plenamente de acuerdo con Lozanov. El profesor debe crear las condiciones ideales para que el aprendizaje fluya de forma acelerada y permitir a los estudiantes desarrollar sus capacidades. El profesor con su actitud positiva, con su ejemplaridad, con la calidad del producto que oferta, con la creación de una atmósfera de intercambio constante con sus estudiantes, con su preocupación hacia el cumplimiento de las expectativas va a lograr un desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje más exitoso.

Minewiser, (2000) destaca que Lozanov declara como objetivos de la sugestopedia explotar las reservas de la memoria, las reservas intelectuales, las reservas de la creatividad y las reservas de la personalidad completa, evitar el cansancio, crear una experiencia en el aprendizaje agradable, ayudar a los estudiantes a adaptarse en la sociedad y crear un efecto psicoterapéutico positivo. Señaló que la Sugestopedia era similar, de forma modificada, a otros métodos psicoterapéuticos, como la psicoterapia musical, psicoterapia del arte, la relajación, el psicodrama, la psicoterapia sugestiva indirecta y no directiva, la meditativa, la psicoterapia autosugestiva, la psicoterapia de asociación creativas libres, la psicoterapia de grupo, etc.

Cuando Lozanov comenzó sus estudios, el interés inicial se dirigía a la comprensión del concepto de sugestión. Señalaba que “el objetivo de la Sugestología era investigar las sugerencias débiles o no visibles (o las señales sugestivas) que provienen del entorno físico y social, las que son absorbidas por la mente no consciente antes de recibir una expresión consciente” (Lozanov, 1978: 9).

Este autor planteaba que la Sugestopedia “no sólo estimula la capacidad de la memoria de los aprendices, sino además sus intereses, creatividad, percepciones y el desarrollo moral” (1978: 30).

A través de la aplicación del método sugestopédico se busca hallar el estado de serenidad apropiado en las personas que aprenden a través de la sincronía entre la mente y el cuerpo. Al utilizar tonalidades diferentes de voz o música, se induce al cerebro a este estado. (L. Kasuga, C. Gutiérrez, J. D. Muñoz, 2001).

D. H. Schuster y C. E. Gritton, (1985) plantean que Lozanov define la sugestión como un mecanismo comunicativo constante que, principalmente a través de la actividad mental paraconsciente, puede crear condiciones para explotar las capacidades de la reserva funcional de la personalidad. Señalan, además, que los estímulos subsensoriales o señales que provienen del medio o de un individuo o grupo, en ocasiones afectan más que los fenómenos percibidos por la mente consciente.

La organización física del aula, la expresión facial del profesor, el tono de la voz, la actitud hacia los estudiantes, las que constituyen señales dirigidas a la subconciencia, influyen directamente más en los resultados logrados por los estudiantes que la presentación lógica y real del material impartido en el proceso pedagógico.

Según Lozanov (1978), las reacciones subsensoriales, si eran provocadas por un sistema específico, podrían afectar la memorización sin tener en cuenta el hecho de que las personas bajo investigación estaban conscientes de la existencia de estas reacciones. Por consiguiente, en su

metodología de enseñanza, la sugestopedia, ofrecía una oportunidad para el estudio experimental de la relación de la actividad mental subconsciente a la sugestión del aula. Basado en esta tesis, los estudiantes necesitaban estar en un estado sugestible, en un estado de vigilia (relajado) mientras que las sugestiones apropiadas deberían venir de los maestros.

Para el creador de la sugestopedia la personalidad era indivisible por tanto sus reacciones eran globales por naturaleza, de ahí que la sugestividad siempre está presente en la actividad más racional, como un ingrediente emocional de cada proceso racional. Lozanov consideró la sugestión, tal como es transmitida a través del proceso de la comunicación, compuesta por tres principios que se enlazan entre sí:

- Las comunicaciones interpersonales son siempre globales y simultáneamente conscientes e inconscientes.
- Todos los estímulos están asociados, codificados.
- Todos los estímulos son complejos.

La naturaleza consciente e inconsciente simultánea de toda comunicación interpersonal significa que cuando dos personas o más se están comunicando, los mensajes fluyen a ambos sentidos del nivel consciente e inconsciente. En el nivel consciente, la atención debe ser enfocada en la lección, pero en el nivel inconsciente, las emociones, las expectativas y las necesidades también están jugando sus papeles. También el contexto de la interacción juega un papel importante. (C. LeHecka, 2003). Esto es cierto, sin embargo es bueno señalar que no se comparte el criterio de este autor cuando dice que como principio de la comunicación todos los estímulos están codificados pues en el proceso de comunicación no todas las personas son capaces de codificar todos los estímulos.

Lozanov dejó claro que no podrá existir la sugestión sin desugestión. Su argumento es que la personalidad completa toma parte en cada interacción, él planteó que es difícil llegar a una situación sugestiva cuando no todo está en correspondencia con las necesidades particulares de todos los factores de la personalidad, incluso aquellos que operan al nivel inconsciente.

Enumera así, tres barreras antisugestivas que operan en el nivel inconsciente que deben ser desugestionadas para liberar el potencial de la persona. Ellas son: la crítica – lógica, la intuitiva – afectiva y la ética. Todas estas barreras tienen en común la necesidad de “proteger” la personalidad de cualquier cosa que interrumpa el estatus quo.

En la explicación ofrecida por Lozanov (1978) manifiesta que la barrera crítica – lógica rechaza todo aquello que no ofrezca la impresión de una motivación lógica bien intencionada. Surge cuando cualquier sugestión que se haga falla en seguir las reglas que se aceptan por la lógica. La barrera intuitiva – afectiva proviene del sistema congénito negativista de cada hombre. Rechaza las sugerencias que amenazan la confianza y la seguridad emocional y la barrera ética que se refiere a las sugerencias que no son aceptadas cuando se dirigen contra los principios éticos del individuo.

Estas barreras no pueden ser dirigidas con un ataque frontal, mejor dicho, el objetivo del profesor sugestopédico es el de armonizarlas a través del uso de recursos, técnicas o procedimientos adecuados como son las sugerencias en armonía con las estructuras individuales de cada una de ellas. El profesor debe de sobreponerse a estas barreras y para ello debe crear un ambiente de credibilidad, de confianza, hacer que sus estudiantes se sientan cómodos, relajados para lograr éxitos en el aprendizaje.

Los principios técnicos que Lozanov describió para armonizar con estas barreras y crear un ambiente apropiado en un aula sugestopédica eran:

La autoridad del profesor. El concepto de autoridad (no autoritarismo) tal y como se utiliza en la Sugestología, representa el prestigio no directivo el que mediante formas indirectas crea una atmósfera de confianza y de impulso intuitivo para seguir el ejemplo establecido. Las garantías de veracidad de la información llevada por este tipo de autoridad están asociadas, codificadas y simbolizadas en ella. La autoridad crea confianza en la creatividad de los resultados esperados.

La infantilización. Este término nada tiene que ver con el de “infantilismo”. Se entiende por él como una reacción universal de respeto, inspiración y confianza la cual, sin interrumpir el nivel de la actividad intelectual normal, aumenta considerablemente la percepción, la memoria y las

funciones creativas. En la infantilización, la percepción, la memorización y la imaginación creativa parecen retornar, hasta cierto punto al nivel más favorable de los períodos de edades más tempranas. La infantilización facilita el proceso de desugestión en una medida considerable y puede ser observada en cualquier proceso pedagógico. El grupo facilita considerablemente la infantilización y esto crea una atmósfera de espontaneidad mayor.

Los planos dobles. Los planos dobles abarcan la enorme corriente de señalización de diversos estímulos los que inconsciente o semiconscientes se emiten o perciben por la personalidad. En ocasiones estas señales inconscientes poseen un gran valor informativo para el receptor. Los cambios imperceptibles en la expresión facial, en el porte, en el discurso, en el medio, etc., pueden jugar un papel decisivo en la formación del resultado sugestivo. Usualmente este segundo plano en la conducta es la causa de las impresiones intuitivas las que forman muchas de nuestras actitudes hacia las personas y las situaciones incomprensibles incluso para nosotros mismos. El plano doble en la conducta ordinaria debe ser dominado y utilizado para influir e impresionar al auditorio.

La entonación. Consiste en uno de los elementos del comportamiento del plano –doble. Tiene además una significación para el reforzamiento de la autoridad y el establecimiento de la conexión sugestiva... Una entonación especial crea una actitud particular en aquellos que la escuchan y crea una atmósfera de expectativa. El contenido afectivo de la entonación facilita una activación emocional más profunda de la personalidad.

El ritmo. Es un principio biológico. Encuentra aplicación empírica en varias esferas de la vida.

Los ritmos tienen considerablemente un mayor efecto cuando están llenos de significación subjetiva, cuando actúan con algo más que las cualidades puramente físicas y son señales de autoridad y propósito de acción.

La magnitud de intervalo entre los estímulos repetidos rítmicamente separados es, por supuesto también significativa. En los cursos sugestopédicos, los profesores llenan los intervalos con significados y autoridad psicológicamente agradables. La presentación de la entonación rítmicamente correcta en un programa asegura un alto grado de memorización perdurable. Mientras

que por una parte el ritmo facilita la memorización por repetición por la otra impide la memorización al debilitar el reflejo de orientación. Esta contradicción se soluciona en los cursos sugestopédicos mediante el tipo de entonación que da mayor plasticidad y vida al programa presentado rítmicamente y así mantiene el reflejo de orientación a un nivel óptimo. El efecto sugestivo del ritmo se relaciona principalmente con los intervalos en la presentación de los segmentos de memorización separados y no con su repetición. El ritmo combinado con la entonación determina en gran medida el efecto sugestivo del arte.

Los conciertos pseudopasivos. Durante la niñez se memorizan nuevas cosas con mayor facilidad y sin grandes esfuerzos. Según señala G. Lozanov, si la enseñanza es equivocada, este proceso normalmente espontáneo en el desarrollo individual puede provocar gran esfuerzo y tensión. Los mecanismos normales de memorización se deforman. La máxima de que todo se adquiere a través del trabajo, se distorsiona y los estudiantes adquieren la idea de que deben realizar grandes esfuerzos para memorizar. Esto provocaría la fatiga y la reducción de las capacidades de memorización.

El estado de actividad, en la opinión de G. Lozanov, no se expresa en contracciones musculares, en los cambios vegetativos y en las tensiones mentales sino solamente en la actitud hacia el proceso de enseñanza y aprendizaje. Una actitud consciente y activa hacia este proceso asegura su utilización total, pero el estado de actividad en la memorización puede emplearse aun en pasividad externa aparente.

Lo que se requiere es solo el establecimiento de una actitud confiada y serena hacia el programa sugestivo que se presenta y estar en el mismo estado de ánimo que se mantuviera mientras se asiste a un concierto. Los oyentes adoptan una conducta pasiva y no hacen esfuerzos intelectuales para memorizar o entender; ellos se permiten apropiarse del programa de música emocionalmente.

El estado de comportamiento pasivo, físico y emocional, no es realmente pasivo porque al mismo tiempo que la música se asimila ocurren procesos internos complicados, se originan estado de ánimo, surgen asociaciones en la mente y se ocurren ideas.

Por otra parte, las investigaciones cerebrales realizadas por Penfield (citado en Lopategui, 2001) respaldan la hipótesis de que "...toda experiencia (visión, sonido, olor y sabor) se graba como un modelo concreto en el cerebro y ese modelo sigue allí después de olvidar conscientemente la experiencia". Estos autores concuerdan con el planteamiento de conservar todos los datos aportados por los sentidos; sin embargo, para Lozanov, hay un cúmulo constante de información percibida de un modo intuitivo. Este nivel corresponde al aprendizaje holístico: conocimiento logrado dentro de un amplio contexto, como un elemento de una totalidad, sin estructuras, ni límites definidos, encaminado a captar simultáneamente todos los aspectos formadores de un objeto y la manera de interactuar todas esas partes entre sí, para dar como resultante ese objeto, ser vivo o idea particular (Venerator y Vicente, 2003).

Efectivamente, la palabra holístico proviene del griego y se refiere a esa totalidad percibida en el momento de la intuición del hecho; usualmente es asociada al concepto de intuición y el conocimiento holístico muchas veces es llamado "conocimiento intuitivo" (Pisano, 2000). En ese contexto, el aprendizaje holístico pretende la integración de ambos hemisferios cerebrales y el cuerpo, actuando conjuntamente y desplegando toda su actividad; cuando esto sucede, el individuo pasa del aprendizaje al superaprendizaje, también conocido como "aprendizaje acelerado o de técnicas y estrategias dirigidas a desarrollar el proceso de aprendizaje en forma Holística" (López de Wills, 2001).

El superaprendizaje o aprendizaje acelerado está orientado a mejorar las relaciones entre los participantes y facilitadores del entorno educativo, dándole significado a las experiencias personales; hace que sean conscientes de sus limitaciones y potencialidades, lo cual aunado a una serie de técnicas de control de cuerpo y mente, permite alcanzar estados de relajación y tranquilidad, ayudando así a mejorar la calidad del proceso educativo (Arellano, 2001).

De igual modo, se enriquece con la música, el color, la relajación, el clima apropiado en el aula y la comunicación consciente asertiva como un espacio multidimensional, con formas y características asociadas con los intereses y necesidades de los participantes, el cual puede ser representado mediante mapas mentales.

### **2.4.1. Fases de Aprendizaje Acelerado**

La tercera versión metodológica (1989) elaborada por Lozanov y Gateva, reconoce que la clase debe estar estructurada en:

- introducción,
- sesión de concierto activo,
- sesión de concierto pseudopasivo y
- elaboraciones.

A continuación se hace una descripción de las fases propuestas:

#### **2.4.1.1. Introducción**

Es el primer contacto de los estudiantes con los profesores y el de los estudiantes con la materia objeto de estudio, (Lozanov y Gateva, 1989).

Para cumplir con esta fase el facilitador demuestra a través de la dramatización (role play) cómo se desarrolla la acción correspondiente, ofreciendo de esta forma una idea general del tema y creando un ambiente de expectación y novedad.

#### **2.4.1.2. Concierto activo**

Se produce el primer contacto de los estudiantes con el material impreso. Las composiciones musicales que se seleccionen para esta sesión deben ser emocionales, con gran riqueza de melodía y armonía, la conducta del facilitador debe ser solemne, tal y como si un concierto fuera a comenzar (Lozanov y Galeva, 1989). Una vez repartido el material se comienza con la lectura del texto con un fondo musical clásico y se espera unos instantes antes de leer el texto completo en voz alta. Se sugieren composiciones de clásicos o románticos como Hayden, Mozart, Beethoven y Tchaikovsky (González y Romero, 1994).

### **2.4.1.3. Concierto pseudopasivo**

En esta sesión la música seleccionada debe caracterizarse por su contenido y profundidad intelectual. El facilitador se sienta cómodamente y relajado y espera ser imitados por sus estudiantes (Lozanov y Gateva, 1989). Antes de iniciar con las diapositivas, se les pide a los estudiantes que cierren su material de lectura. La entonación que use el facilitador debe corresponderse con el contenido presentado. La música aunque principalmente sirve de fondo para la relajación, debe tener el mismo volumen que el concierto activo.

### **2.4.1.4. Elaboraciones**

Es la fase donde se involucra al estudiante activamente en el proceso de aprendizaje, mediante el uso y la aplicación de los contenidos presentados. Consta de dos fases: elaboración primaria y elaboración.

Elaboración primaria. Es la primera fase práctica. Se les pide a los estudiantes que realicen los ejercicios prácticos en la computadora del facilitador, que está adecuada para que todas las operaciones que se realicen desde allí sean proyectadas y visualizadas por todos a la vez. Revierte en gran importancia la forma en que se tratan los errores cometidos por los estudiantes, nunca se enfatiza el error, ni se agrede al estudiante por ello, sino que se buscan vías de soluciones con la idea de proteger la imagen del estudiante y su autoestima.

Elaboración secundaria. Se realizan ejercicios prácticos, pero en forma individual. También se proponen juegos didácticos, simulaciones (role play) y discusiones (González y Romero, 1994).

Tanto las dramatizaciones como los juegos son actividades esenciales dentro de los cursos sugestopédicos, porque contribuyen, las primeras, a que los estudiantes se involucren emocionalmente en la situación que se desarrolla y logran comunicarse de una forma natural y creativa, en las segundas, porque logran crear una atmosfera de confianza, seguridad y alegría.

## **2.4.2. Estrategias que intervienen en el aprendizaje acelerado**

El conocimiento humano se ha desarrollado a velocidades extraordinarias, descubriéndose que nuestro cerebro tiene múltiples capacidades que no han sido aprovechadas en su totalidad. El aprendizaje acelerado basa su desarrollo en la estimulación de las inteligencias: analítica, lingüística, visual, kinestésica, interpersonal, musical y natural.

Con base en la investigación de estas inteligencias, se han creado nuevas técnicas de aprendizaje y enseñanza que pueden ser aplicables en todos los ámbitos que rodean al ser humano, ya sea en el hogar, en la escuela, en el trabajo y en todo lugar en donde el ser humano tenga posibilidades de superarse.

En opinión de Oropeza y Ochoa (2004) un factor preponderante que intervienen para lograr un exitoso aprendizaje acelerado es un Ambiente adecuado. No obstante, Kasuga y Cols (2004) exponen como aspectos del aprendizaje la relajación, el contexto y las visualizaciones, los cuales favorecen la adquisición de los conocimientos.

### **2.4.2.1. Ayudas Visuales**

El desarrollo del aprendizaje y la memoria tienen una vinculación directa con los sentidos, especialmente la vista y el oído, pero no se debe excluir a los demás sino que estos son los más involucrados en estos procesos que se interrelacionan uno con el otro.

En opinión de Kasuga y Cols (2004) “a través del dibujo y la caricatura combinada con la palabra y la escritura podemos hacer que las personas vean lo que piensan, escriban lo que ven y recuerden lo que oyeron” (p. 163)

Por lo tanto el desarrollo de un aprendizaje específico requiere de la combinación de imágenes y palabras que favorezcan la evocación rápida de lo que se está escuchando. Además requiere de la inclusión de colores para darle coherencia y sentido a la información cuando la procese el cerebro, a tal fin dice Kasuga y Cols (2004) que “usar colores fuertes para acentuar la expresión o la acción, colores azules para la reflexión, verde para la ecuanimidad, sistematización

de ideas, organización de pensamientos. Rosas o violetas para sueños, ideas espirituales. Negro para dar peso a algo concreto.” (p. 114)

En función a este planteamiento, se debería estudiar los colores a utilizar para decorar las aulas si se pretende estimular aspectos como la creatividad o buscar un ambiente sereno tranquilo, si se trabaja un grupo con características de indisciplina, pero es conveniente considerar en el uso del color en los ambientes escolares que existen contrastes y combinaciones que en su conjunto también pueden generar determinadas reacciones, debiendo por lo tanto determinarse cuál puede ser la combinación más válida, para ello existen una serie de normas que pueden ayudar, entendiendo que nunca serán rígidas, sino que se utilizaran siempre dependiendo de la situación, características del grupo, clima etc.

#### **2.4.2.2. Ambientes Amigables**

El desarrollo que ha tenido la psicología, y más la dedicada a la educación, ha demostrado que el lugar donde se desarrollan las actividades académicas influye sobre la atención y asimilación de los conocimientos, así como la actitud y motivación del estudiante hacia los planteamientos que va presentando el docente en su posición de facilitador.

En tal sentido, Sambrano (2009) expone que “el espacio de aprendizaje es uno de los elementos que determina la forma como abordamos los hábitos y regulamos la disciplina. Un ambiente claro, tranquilo y personal es necesario para concentrarse, aprender con fluidez y desarrollar mejor nuestras habilidades cognitivas.” (p. 21)

En función de lo anterior, el aula de clase no solo debe poseer un tipo de color para crear un ambiente en el cual se favorece el aprendizaje sino que se debe dar el aspecto personal de los estudiantes a través del consenso para organizarla de acuerdo a los intereses del colectivo individual, es decir, cada quien aporta su visión pero sin afectar al resto de los compañeros.

### **2.4.2.3. Uso de música**

La música desde su aparición ha captado la atención de los oyentes, sea esta la clásica o los ritmos actuales siempre ha tenido una influencia sobre el comportamiento de las personas para alegrar o entristecer debido a lo que se pueda sentir en el momento, y si son seguidores de un ritmo específico más rápido actúa en ellos.

En opinión de Sambrano (2009) la música propicia en el cerebro, además de la producción de ondas alfa asociadas al aprendizaje acelerado, la segregación de hormonas, neurotransmisores y endorfinas, que contribuyen a la armonización de los potenciales electroquímicos del cerebro, es decir, la música contribuye a facilitar la relajación y la producción de ondas para una buena actividad cerebral.

En este sentido, no podemos concebir un mundo sin sonido por lo que la utilización de la música favorece el aprendizaje asociándolo a ella y, por ende, facilita no solo la aprehensión de los conocimientos sino su total remembranza al escucharla.

### **2.4.2.4. Mapas Mentales**

El cerebro siendo una supercomputadora no la sabemos ocupar, necesitamos entender saber cómo trabaja para aprovechar su potencia. La educación tradicionalista nos ha acostumbrado a trabajar en forma lineal, lógica, secuencial y numérica.

Dejando afuera programas que nos permitirían ver de forma integral y sistemática. La base de esta herramienta (mapas mentales) radica en como el cerebro procesa la información tanto para que entre como para que la use o salga, según Kasuga y cols. (2004), esta técnica de aprendizaje acelerado, amplía la conciencia y permite abrir en la mente nuevos circuitos secundarios que incrementa un sinnúmero de capacidades humanas.

De igual manera, Oropeza y Ochoa (2004) exponen que “una de las formas de aprender rápidamente conceptos y habilidades, es mediante dibujos y diagramas, en los cuales se resumen

la información lineal de cualquier texto” (p. 49), de tal forma que su comprensión y retención se mas fácil y duradera. Es motivante ver que aun los temas y conceptos más complicados y largos, son más fáciles de simplificar, retener y plasmar, entendiendo su uso.

#### **2.4.2.4.1. Propósitos de los Mapas Mentales**

Un mapa mental es una representación gráfica de cualquier información, como lo dice Kasuga y cols. (2004) “es una expresión del pensamiento radial que favorece libertad del uso potencial del cerebro” (p. 113).

El método para realizar estos mapas es muy sencillo aunque al final parezca muy laborioso, se dibuja en el centro el tema a tratar dentro de un círculo, alrededor de este se anotaran los temas secundarios (como ramas) y a su vez en cada uno de estos se anotaran los subtemas.

Para Kasuga y cols. (2004) los mapas mentales favorecen el “desarrollo de la inteligencia a través de pensamiento radial” (p. 112), porque la información que el cerebro recibe, en forma de sensación, sabor, textura, palabra, fragancia, etc., con esta técnica se puede representar a partir de una punto central, del cual salen diferentes líneas, que van a representar una asociación de ideas. En otras palabras, semejaran un árbol donde todas las ramas se interconectan entre sí al tallo.

De acuerdo con Kasuga y cols. (2004) el interés es “cómo aprovechar mejor en su forma de ver las cosas y la vida” (p. 113) por lo que Oropeza y Ochoa (2004) exponen que les permite “tener mayor grado de control de su tiempo al planear adecuadamente sus actividades”, sean estas en los ámbitos personal, familiar, social o profesional, por lo que su uso no se limita a un específico sino a cualquiera de ellos.

Para Kasuga y cols. (2004) tiene como propósito el desarrollo de la “libertad intelectual, demostrando que uno puede controlar y desarrollar el proceso del pensamiento, por lo que la habilidad de crear es prácticamente infinita” (p. 113), porque favorece el despliegue de la creatividad, así como de la capacidad de síntesis de quien los usa, aparte de facilitar la acomodación

y asimilación de los conocimientos en el cerebro y su posterior evocación debido a su estructura irradiante.

En opinión de Kasuga y cols. (2004) busca “elevar los estándares de las habilidades intelectuales” (p. 113), porque valora el aprendizaje de las personas en otras áreas en las que pueden desarrollarse con más facilidad que antes y, además, proyecta la posibilidad del manejo de estrategias de aprendizaje.

#### **2.4.2.4.2. Elementos para su estructura**

La tradicional forma lineal: para Kasuga y cols. (2004) esta se representa a través de las “palabras, cronología, números, secuencia” (p. 113) al momento de estructurar el mapa, por lo que la información debe estar organizada deliberadamente y guardando relación con el tópico o tema de origen.

Los símbolos: los cuales han sido la forma de comunicación y expresión más trivial pero efectiva que el hombre ha tenido desde su aparición en la tierra, por lo que para Kasuga y cols. (2004) “estos suelen ser de entendimiento universal, o por lo menos regional” (p. 114), por lo tanto, se pueden utilizar cualquier clase de símbolo, los cuales sirven para relacionar y conectar las ideas o conceptos tratados; así como también indican la jerarquización de los mismo.

Los dibujos: en opinión de Kasuga y cols. (2004) esta es la “expresión personal de una idea o concepto” (p. 114) de forma muy común y que ayuda a comprender lo leído y, sobre todo, a que dicha información permanezca por más tiempo en la memoria, pues estos van a ser el punto de asociación entre lo que se quiere aprender y lo que es en la realidad.

Los colores, para Kasuga y cols. (2004) estos “fomentan la comunicación integral” (p. 114), mientras que para Oropeza y Ochoa (2004) permiten identificar los niveles jerárquicos de ideas dentro del mapa, lo cual le da a cada jerarquía una identidad específica.

Sirve para desarrollar un estilo de memoria eficiente, repazos rápidos, estudiar con profundidad, tomar apuntes eficientemente, centrado en conceptos, lo cual hace más valioso el sentido de lo aprendido y desarrolla las otras actividades.

Por tanto, se puede concluir que los mapas mentales son un método muy eficaz para extraer y retener información. Son una forma lógica y creativa de tomar notas y expresar ideas que consiste, literalmente, en cartografiar sus reflexiones sobre un tema. Cuentan con una estructura orgánica radial a partir de un núcleo en el que se usan líneas, símbolos, palabras, colores e imágenes para ilustrar conceptos sencillos y lógicos y permiten convertir largas y aburridas listas de datos en coloridos diagramas, fáciles de memorizar y perfectamente organizados, que funcionan de forma totalmente natural, del mismo modo que el cerebro humano.

## **2.5. La Educación en ambientes organizacionales en Venezuela**

La formación es uno de los procesos de mayor importancia para las organizaciones, porque muchas empresas se vieron enfrentadas con pobres resultados ante organizaciones más competitivas que supieron detectar la importancia de mantener capacitados a sus trabajadores, brindándoles, además de un buen desempeño, mayor satisfacción y sentido de pertenencia.

Al realizar una revisión detallada de los procesos de educación en las organizaciones, es posible encontrar que muchas veces son utilizados los términos: entrenamiento, capacitación, formación, desarrollo de personal, información, adoctrinamiento e instrucción indistintamente. Esta condición genera confusiones en los lectores y en los interesados en gestionar estos procesos en las organizaciones. La tabla 2 indica la distinción hecha por Del Pozo (1997) sobre los conceptos derivados de la enseñanza y la conceptualización de capacitación hecha por Goldstein (1991, citado por Muchinsky, 2002).

Tabla 2

*Distinción de los procesos en las organizaciones*

PROCESOS DE EDUCACIÓN	DEFINICIÓN
Información	Es el proceso por el que un emisor envía un mensaje a un receptor sin el propósito de recibir retroalimentación alguna. Lo más importante aquí son los datos o noticias (Del Pozo, 1997).
Adoctrinamiento	Tiene la connotación de asumir ideologías para su transferencia, dando el sentido de enseñar costumbres aun cuando estas no sean aceptadas por toda la sociedad (Del Pozo, 1997).
Adiestramiento o entrenamiento	Es un nivel donde se busca enseñar destrezas y habilidades, mejorando el desempeño en el trabajo. Lo más importante es el hacer (Del Pozo, 1997).
Instrucción	El interés se enfoca en la transmisión y adquisición de conceptos para que el trabajador mejore en los procesos, en su puesto de trabajo. Lo más importante son los conocimientos (Del Pozo, 1997).
Capacitación	Adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, roles o habilidades con los que se obtiene una mejoría del desempeño en el trabajo (Goltein, 1991, citado por Muchinsky, 2002).
Formación	Además de propiciar destrezas y conocimientos, incide en actitudes que deben ser compartidas por todos los componentes de la empresa. Lo importante es el desarrollo integral del individuo (Del Pozo, 1997).

De acuerdo con los cinco procesos enunciados por Del Pozo (1997) y la conceptualización de Muchinsky (2002), se evidencia que la formación es el proceso de enseñanza más abarcador, ya que contempla el desarrollo integral del trabajador, sin dejar de lado la transmisión de conocimientos, habilidades, destrezas, costumbres, entre otros.

En esta medida, el autor de esta investigación propone la definición sobre el proceso de formación como un proceso sistemático y permanente con un doble propósito: el aprendizaje y la enseñanza; la enseñanza como el incremento o mantenimiento de todas aquellas competencias organizacionales, funcionales y específicas en beneficio de la organización y del trabajador y en el aprendizaje que busca transferir lo aprendido a las diferentes áreas de desempeño del individuo, logrando así aumentar la calidad de vida y desempeño del trabajador desde su ingreso hasta el retiro de la organización.

En Venezuela desde sus inicios la modalidad educativa, a través de la cual se ha venido desarrollando el proceso formal de enseñanza y aprendizaje, es la presencial, aun cuando los instrumentos legales establecen que también puede utilizar la modalidad semipresencial o mixta. Sin embargo, por razones de capacidad física, insuficiencia tanto en la infraestructura de las instituciones como en la masificación de alumnos se comenzó a pensar de manera seria y objetiva en la educación a distancia, utilizando las tecnologías de información y comunicación como una herramienta para alcanzar la meta propuesta.

La gran mayoría de las instituciones de Educación Superior trabajan bajo la modalidad presencial tradicional. Según Fernández, Govea y Belloso (2005), en la realidad cambiante tanto a nivel global como a nivel nacional los centros educativos deben atender nuevas necesidades de la población, la cual puede ser activa y estar mucho más capacitada de manera que, permita que el país sea más competitivo, al igual que sostenga una sociedad próspera. Las fuentes de empleo han cambiado muy deprisa, a raíz del desarrollo de las telecomunicaciones, la tecnología de la información, comunicación y los servicios financieros. Muchos de los trabajos nuevos que se crean requieren de un grado de capacitación mayor que a los trabajos a los que sustituyen.

Todo esto conlleva a que la educación y la formación de la población activa son hoy una prioridad que deben tener un carácter continuo y permanente a lo largo de la vida de las personas, debido a que la presión constante para seguir siendo competitivos. Según González (2007), los centros universitarios enfrentan una mayor demanda de personas que están trabajando, las cuales necesitan capacitarse. En los últimos años, se ha observado un gran avance en el crecimiento y penetración de Internet, previo a la apertura definitiva del sector de telecomunicaciones, esto trajo

consigo una inminente aceleración presentando diversos matices en relación a la proliferación de alianzas estratégicas, asociaciones, funciones, y redefiniciones de estrategias para atacar un mercado de franca extensión.

Pereira y Zúñiga (2004), confirman que sobre esta plataforma de comunicaciones, información, tránsito de todo tipo de datos, Internet se convierte en una poderosa fuente de oportunidades en un terreno donde la tecnología lucha por un posicionamiento efectivo, es decir el conocimiento de parámetros alrededor del objetivo que dará un resultado de posicionamiento más exacto y utilizable; la educación al igual que el comercio, la producción de sitios, así como nuevos servicios se ubican en un área a punto de erupción.

García (2006), define la comunicación educativa a través de Internet como campus virtual o enseñanza virtual, que trata de basar la educación en redes de conferencia por ordenador y estaciones de trabajo multimedia o sencillamente, en la conjunción de sistemas de soportes de funcionamiento electrónico y sistemas de entrega apoyados en Internet, de forma, bien sea síncrona o asíncrona a través de comunicaciones por audio, video, texto o gráficos.

Para Araujo (2006), la educación virtual constituye una excelente forma de satisfacer la necesidad de actualización y desarrollo permanente de los profesionales activos en la producción, especialmente en las áreas de rápidos cambios o evolución. Es una acción educativa que adecua las competencias profesionales a las necesidades cambiantes del mundo laboral. Según Fernández y col. (2005), actúa como un puente tanto entre la formación profesional inicial como en el mundo de las necesidades de producción y servicios. Reafirmando esta idea, la necesidad de ampliar, así como mejorar constantemente el capital intelectual para potenciar las ventajas competitivas empresariales existe un replanteamiento en las prácticas pedagógicas que respondan con mayor eficiencia y rapidez, que permitan el acceso a cada vez más personas a la sociedad del conocimiento actual.

Por otra parte, desde hace unos años se ha venido fortaleciendo un novedoso concepto en el mundo empresarial, las Universidades Corporativas. A criterio de Ávila (2007), ésta es una institución nacida e impulsada desde dos mundos normalmente divorciados, la universidad y la

empresa que pretende elevar a categoría de variable estratégica la formación dentro de las propias empresas. Así, la ambición máxima debe desarrollarse dentro de la organización una educación excelente que vaya unida a la realidad del negocio y a su estrategia, que ayude a impulsar los cambios necesarios.

Para Ávila (2007), las Universidades Corporativas o más bien empresariales son concebidas por las grandes corporaciones de empresas para atender su imperiosa necesidad de mantener a su personal permanentemente actualizado. Este modelo de “universidad” experimentó, a nivel mundial, un crecimiento del 25% en el período desde 1980 (400) al 2000 (1600), tendencia que pudo ser mayor en presencia de menores costos de inversión.

Se trata de que las empresas estén convencidas que pueden asumir plenamente la formación profesional, reconociendo además, no sólo su capacidad interna para solucionar las necesidades de formación de su personal, sino de la incapacidad de los sistemas de educación superior tradicionales para producir, a corto plazo, las urgentes reformas para proveer las competencias y calificaciones que el mercado de trabajo demanda, no se trata de pensar en la extinción de las universidades, éstas existirán por mucho tiempo.

Según Fonseca (2006) la formación profesional se presenta como uno de los objetivos prioritarios del país y de cualquiera que se plantee un crecimiento a todos los niveles, tanto económico como tecnológico, pues la sociedad conlleva unos cambios constantes y acelerados que solo se pueden atender a través de dicha formación, ya que la misma capacita para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, además de dar respuesta tanto a las demandas del mercado de trabajo como habilitar al alumno para que pueda enfrentarse eficazmente a la situación actual del empleo.

A criterio de Fonseca (2006), la formación profesional tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida. La formación profesional se ha transformado en factor de suma importancia ante el advenimiento de nuevas formas de organizar y gestionar la producción y el trabajo. Para Fonseca

(2006), la formación profesional no se encuentra ya dirigida a calificar ya para un puesto de trabajo específico, sino que se orienta a entregar y potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación.

La formación profesional es definida por Casanova (2007), como una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual y colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos.

Para Casanova (2007), la formación profesional es un hecho laboral y, como tal, posee un lugar indiscutible dentro de las relaciones de trabajo. Ella concita el interés creciente de gobiernos, empresarios y trabajadores, en la medida que se percibe cada vez con mayor claridad la importancia de su aporte a la distribución de las oportunidades de trabajo en general, a la elevación de productividad, la mejora de calidad y la competitividad, al logro de condiciones apropiadas de trabajo, en su potencial como espacio de dialogo social a diversos niveles.

Las nuevas exigencias en términos de movilidad profesional dentro de las organizaciones productivas y de servicios, como en el mercado de trabajo, se suman los rápidos cambios tecnológicos. Esto hace que los trabajadores no solo deban estar continuamente calificándose para enfrentar situaciones laborales cambiantes, sino que también se constituye una exigencia ineludible la permanente actualización para relacionarse con entornos tecnológicos que se modifican con una alta frecuencia. Según Hernández (2005), la formación profesional ya no se concibe como una etapa acotada y previa a la vida activa, sino como un parte de proceso permanente de formación a lo largo de la vida de las personas, en conjunción con otras formas de educación.

Para Hernández (2005), la formación profesional se concibe hoy como un tema propio de los sistemas laborales y en virtud de ello, una materia que es objeto de negociación. En la medida que la formación profesional es un factor central dentro de las estrategias de competitividad y productividad de las empresas; que es una exigencia que se le plantea a los trabajadores, pero está bien su derecho, para mejorar sus oportunidades reencontrar trabajo y mantenerlo; que el Estado

debe fomentarla y facilitarla para mejorar la inserción exitosa de la economía nacional en el contexto internacional, se convierte en un espacio de concurrencias de intereses diversos.

A criterio de Fonseca (2006), actualmente las empresas, que aspiren permanecer competitivas deben invertir sistemáticamente en la formación de su personal; los trabajadores deben procurarla de forma permanente y exigirla; el Estado debe proveer para que el acceso a la formación sea posible para todos los trabajadores y todas las empresas.

Es por ello entonces que las organizaciones deben prepararse para competir, identificando los atributos que mejoran dicha capacidad y permitiendo revertir los aspectos negativos heredados de comportamientos pasados. Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño, entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación. Para esto, es necesario que establezcan modelos educativos que les permitan alcanzar los objetivos que como organización se plantean.

## **2.6. Modelo Educativo**

Los modelos educativos según Gago (2007), son:

[...] visiones sintéticas de teorías o enfoques pedagógicos que orientan a los especialistas y a los profesores en la elaboración y análisis de los programas de estudios; en la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje, o bien en la comprensión de alguna parte de un programa de estudios. [Documento en Línea]

Se podría decir, que los modelos educativos son los patrones conceptuales que permiten esquematizar de forma clara y sintética las partes y los elementos de un programa de estudios, o bien los componentes de una de sus partes. También los modelos educativos son una representación arquetípica o ejemplar del proceso de enseñanza y aprendizaje, en la que se exhibe la distribución

de funciones y la secuencia de operaciones en la forma ideal que resulta de las experiencias recogidas al ejecutar una teoría del aprendizaje.

Acota el autor antes citado, que los modelos educativos varían según el período histórico en que aparecen y tienen vigencia, en el grado de complejidad, en el tipo y número de partes que presentan, así como en el énfasis que ponen los autores en algunos de los componentes o en las relaciones de sus elementos. Asimismo expresa que el conocimiento de los modelos educativos permite a los docentes o facilitadores tener un panorama de cómo se elaboran los programas, de cómo operan y cuáles son los elementos que desempeñan un papel determinante en un programa o en una planeación didáctica.

En algunos de los modelos educativos, los profesores o facilitadores pueden ver claramente los elementos más generales que intervienen en una planeación didáctica, así como las relaciones de antecedente y consecuente que guardan entre sí. El conocimiento que se tenga de los programas y de sus partes será determinante para que los docentes elaboren planeaciones didácticas eficientes y obtengan resultados mejores en el aula. Expresa el autor, que el modelo educativo debe estar basado entre otros aspectos en un diseño instruccional con métodos y estrategias de aprendizaje.

## **2.7. Diseño Instruccional**

El Manual de Diseño Instruccional (2007), plantea que éste “es una herramienta estratégica para apoyar a la organización en el alcance de su misión, a través de actividades que promueven el aprendizaje organizacional y el desarrollo del individuo” (p.9). De igual forma en este manual se define el Diseño Instruccional como un:

Proceso sistemático mediante el cual se analizan las necesidades de aprendizaje y del aprendiz, y a partir de ese análisis se selecciona las actividades y recursos para satisfacer esas necesidades, así como los procedimientos para evaluar el aprendizaje alcanzado y revisar toda la instrucción. (p.12).

Se desprende del concepto anterior que un diseño instruccional es un enunciado claro y específico sobre una carencia que poseen los Socios de Aprendizajes, relacionados con algún problema real que intenta resolver mediante una acción educativa el cual conlleva posteriormente a la elaboración del modelo educativo empresarial.

Se explica en el manual antes citado que al momento de construir el diseño instruccional se toman en cuenta una serie de pasos o componentes como los siguientes:

1. **Análisis de la Necesidad Instruccional:** se investiga lo que realmente hace falta aprender para satisfacer las carencias halladas relacionadas con aprendizaje.
2. **Análisis de la Audiencia:** se determinan las características de la población objeto de la educación educativa, con fines de adaptar la experiencia a sus características.
3. **Análisis del Contexto de Desempeño:** se determina las condiciones en las cuales se utilizarán o aplicarán los nuevos aprendizajes adquiridos.
4. **Determinación y Formulación de Objetivos:** se formulan enunciados claros que enuncian lo que se pretende que los participantes aprendan.
5. **Selección del Contenido:** se establece cuál es la nueva información que los participantes necesitan adquirir para alcanzar los nuevos aprendizajes.
6. **Estructura y Secuencia de la Experiencia:** se organizan los objetivos y contenidos en unidades y temas y se determina el orden en el cual serán aprendidos.
7. **Diseño de la Evaluación:** se diseñan las estrategias e instrumentos con los cuales se determinaran si los participantes alcanzaron los aprendizajes.
8. **Selección y Diseño de Estrategias y Medios:** se prescriben las actividades y los recursos que se llevaran a cabo para el logro de los aprendizajes previstos.
9. **Desarrollo de Materias:** se producen todos los recursos y medios para el facilitador y para los participantes necesarios para ejecutar el diseño.
10. **Evaluación del Proceso:** se llevan a cabo de manera continua acciones que permitan ir verificando la calidad del proceso diseñado.

Según Dorrego (1995), el diseño instruccional se define:

...como un proceso sistemático mediante el cual se analizan las necesidades y metas de la enseñanza y a partir de ese análisis se seleccionan y desarrollan las actividades y recursos para alcanzar esas metas, así como los procedimientos para evaluar el aprendizaje en los alumnos y para revisar toda la instrucción.

El modelo del diseño instruccional de la Profesora Elena Dorrego está fundamentada en los aportes de la Teoría Instruccional de Robert Gagné (citado en Dorrego, 1995) y en el enfoque del procesamiento de información, por lo que se considera al individuo como participante activo de su proceso de aprendizaje y construcción de su conocimiento, y la instrucción debe ir siempre orientada hacia estrategias que faciliten o estimulen el procesamiento y recuperación de la información.

Propone dos etapas en la producción de un material instruccional: la planificación o pre-producción y la realización o post-producción.

La planificación incluye la elaboración de un plan didáctico y un plan de producción. El plan didáctico se refiere a la selección del medio y a su diseño instruccional. Considerando que la selección del medio se considera parte del diseño en sí mismo.

El plan didáctico está organizado en 5 fases dentro de las cuales deben realizarse diferentes acciones dirigidas hacia la planificación de la situación instruccional que se desea desarrollar.

1. Formulación de objetivos terminales
2. Estudio de subhabilidades conductas o requisitos de entrada, procesos cognoscitivos.
3. Formulación de objetivos específicos.
4. Determinación de estrategias instruccionales, selección y organización de contenidos.
5. Evaluación formativa y sumativa.

El plan de producción debe especificar las actividades técnicas y administrativas considerando los recursos materiales y humanos necesarios para la producción y postproducción. Incluye la elaboración de tres guiones: de contenido, didáctico y técnico, así como también un informe sobre el plan de producción, señalando la logística de la producción y un plan de evaluación formativa que comprende tres fases: planificación, realización y prototipo con alumnos.

Se deduce de lo expresado que, el diseño instruccional representa el proceso que establece relaciones entre los contenidos del curso, las estrategias instruccionales y los resultados de aprendizaje deseados y estas acciones implican un plan que favorezca la creación de actividades de aprendizaje mediante el uso de recursos y estrategias el cual opera en bajo tres importantes áreas de oportunidad: La función del asesor en diseño instruccional, la metodología para el diseño instruccional y el proceso de seguimiento a la impartición del curso como una manera de recuperar las mejores prácticas.

Cabe destacar que en la búsqueda de una mayor información y de obtener una amplia visión de la conceptualización de los modelos educativos Gimeno en 1981 explicó que estos modelos son como visiones sintéticas de teorías o enfoques pedagógicos que orientan a los especialistas y a los profesores en la elaboración y análisis de los programas de estudios; en la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje, o bien en la comprensión de alguna parte de un programa de estudio los cuales varían según el periodo histórico en que aparecen y tienen vigencia, en el grado de complejidad, en el tipo y número de partes que presentan, así como en el énfasis que ponen los autores en alguno de los componentes o en las relaciones de sus elementos.

En cuanto al conocimiento de los modelos educativos estos permiten a los docentes tener un panorama de cómo se elaboran los programas, de cómo operan y cuáles son los elementos que desempeñan un papel determinante en un programa o en una planeación didáctica pero en algunos no se pueden ver claramente los elementos más generales que intervienen en una planeación didáctica, así como las relaciones de antecedentes y consecuentes que guardan entre sí. Asimismo el conocimiento que se tenga de los programas y de sus partes será determinante para que los docentes elaboren planeaciones didácticas eficientes y obtengan resultados mejores en el aula.

## 2.8. Modelos Educativos Centrados en el Aprendizaje

Algunos de los enfoques y modelos centrados en el aprendizaje, particularmente los que se relacionan con la noción de entornos abiertos, constituyen nuevas formas de elaboración de propuestas curriculares flexibles, modificando completamente el concepto de la formación profesional e implicando cambios sustanciales en la organización de los programas educativos y de sus condiciones de operación (normatividad, gestión académico-administrativa, infraestructura, evaluación, etc.).

Para Beth en 1971 los modelos educacionales son los que normalmente se llaman estilos o métodos de educación y enseñanza los cuales son esquemas mediadores entre teoría y las prácticas, los paradigmas y los métodos o estrategias metodológicas. Plantea también que los métodos se manifiestan en la acción educativa misma y en la práctica del proceso. De aquí la importancia de la interacción profesor, alumno, el análisis de sus actitudes y creencias, los recursos utilizados para trasponer los principios básicos centrados en la forma en que los participantes negocian un mundo compartido y cómo actúan es decir en la estrategia que adopta profesores y alumnos en el caso de interacción.

Las ventajas del modelo educativo para las empresas son indiscutibles ya que, además de contribuir al aprendizaje de contenidos genéricos y específicos de las disciplinas académicas y de competencias profesionales, permiten la adquisición de un conjunto de estrategias cognitivas y metacognitivas que redundan en el desarrollo del potencial del aprendizaje de los individuos. Entre los modelos educativos innovadores, que por su naturaleza y características permiten el logro de metas educativas en los dos sentidos mencionados previamente (contenidos disciplinares y estrategias cognitivas o de aprendizaje) pueden mencionarse los siguientes: Modelos basados en competencias profesionales, entornos virtuales de aprendizaje (WEB Based Learning), sistemas modulares, modelos tutoriales, aprendizaje basado en problemas (ABP), aprendizaje basado en proyectos y aprendizaje acelerado, entre otros.

El modelo educativo según Gago (2007), se compone hoy en día de muchas innovaciones educativas y pedagógicas que facilitan, potencian e impulsan un proceso formativo de aprender-a-aprender en un entorno de aprendizaje de calidad.

Ello permite:

1. Facilitar el contacto entre estudiantes, entre profesores y de ambos grupos entre sí.
2. Fomentar la cooperación y la reciprocidad: el aprendizaje como esfuerzo colectivo.
3. Considerar al estudiante como centro del proceso del que participa activamente.
4. Estimular y potenciar la comunicación e interacción continua entre profesores y estudiantes.
5. Inculcar que el proceso de formación implica y exige dedicación temporal y esfuerzo continuo.
6. Usar la motivación como estímulo constante para que el estudiante perciba que los resultados esperados del aprendizaje están a su alcance.
7. Personalizar el aprendizaje, teniendo en cuenta las diferencias entre estudiantes y sus diversas formas de aprender.

A continuación se presenta la figura 2 con el modelo centrado en el aprendizaje:



Figura 2. Modelo Educativo centrado en el Aprendizaje. Gago (2007)

Se desprende de la figura anterior que el modelo educativo, se deriva del diseño y operación de los planes y programas de estudio, así como su administración donde se incorporaron en él las herramientas que han permitido establecer la conexión estratégica y congruente entre el profesor como guía de aprendizaje, la personalización flexible cooperativa, los contextos reales, el aprender a aprender, entre otros aspectos la cual va envuelta en una filosofía humanista, proceso educativo y el seguimiento del mismo. Estas cualidades del modelo hacen posible incorporar al proceso de desarrollo institucional, tanto la administración académica como la operativa, situándolas dentro de la cotidianidad del acontecer formativo-instruccional y de socialización del modelo. En consecuencia, los procesos institucionales, académicos y operativos se centran sistemáticamente, mediados por el desarrollo curricular, en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

## 2.9. Métodos del Modelo Educativo

Los métodos del modelo educativo según Uriegas (1995) están representadas por:

- **Método Educador-Educando**, a través del cual se representan los aspectos básicos que, dentro de este modelo, remiten a la filosofía humanista de la educación.
- **Método Organizador de los Recursos Tecnológicos**, el cual conlleva de manera estructurada a la propuesta del Método Integrado y Multidimensional para la Enseñanza.
- **Método de la Dirección Propositiva**, estructurada mediante un sistema de estrategias directivas, que dirigen hacia la integración de lo académico y lo operativo.
- **Método del Desarrollo Curricular**, a través de la cual se estructuran las estrategias académicas y operativas incorporadas a cada plan de estudios.

Estos métodos le permiten al docente o facilitador utilizar una planeación y desarrollo educativo acorde con las necesidades del entorno el cual se logra a través de la fusión del sentido, dirección y operación del modelo educativo incluyendo sus componentes fundamentales: Filosofía, Método y Estrategia, los cuales constituyen el marco de referencia para el diseño, la integración y el desarrollo de la operación cotidiana de la Institución.

Cabe destacar que a través del modelo educativo, se proyecta una comunicación, congruencia y respeto a la individualidad de los integrantes del proceso educativo y la visión multidimensional en este enfoque, pues permite aplicar técnicas didácticas, promoviendo una dinámica de desarrollo de la personalidad, a la vez que del aprendizaje; lo anterior proporciona una base sólida, metódica y directiva hacia el desarrollo, tanto de docentes como de estudiantes generando una integración entre educando y educadores a través de su participación en el proceso institucional.

Con estos métodos provocan no sólo congruencia y orientación estratégica al modelo educativo, sino también transformación en el actuar de los recursos humanos institucionales en la interacción facilitador-alumno, en su participación dentro de la comunidad educativa y en la operación práctica del plan de estudios.

#### **2.10. Bases legales**

Los aspectos legales que fundamentan esta investigación están contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

Así mismo se señalan en los siguientes artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 102: La Educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática y obligatoria... De máximo interés en todas sus modalidades y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La Educación es un servicio público y está fundamentado en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de identidad nacional...

En este mismo orden de ideas en el Artículo 103: Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades...

Así también se señalan los siguientes artículos de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras:

Artículo 293: La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades del pueblo y la construcción de la sociedad de iguales y amante de la paz establecida en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 294: A los efectos de esta Ley se concibe como formación colectiva, integral, continua y permanente, la realizada por los trabajadores y las trabajadoras en el proceso social de trabajo, desarrollando integralmente los aspectos cognitivos, afectivos y prácticos, superando la fragmentación del saber, el conocimiento y la división entre las actividades manuales e intelectuales.

Artículo 312: El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte. A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo.

Artículo 314: En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción.

## CAPÍTULO III

### 3. DISEÑO METODOLOGICO

Una vez enmarcado este trabajo en los distintos ámbitos de estudio en los que se circunscribe, se describe el proceso llevado a cabo en el desarrollo de esta investigación. En concreto, se enunció el principal objetivo de esta tesis de la siguiente manera:

“Diseñar estrategias para la promoción de las TIC en la formación del personal nuevo ingreso de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.”

Al intentar cumplir el objetivo marcado y analizar los resultados de las acciones emprendidas se recurrió a la investigación científica en la búsqueda del conocimiento y las teorías que puedan explicar las realidades obtenidas.

Según el diccionario de la RAE (2014) investigar significa realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia. A través de este proceso de investigación experimentamos, nos cuestionamos, indagamos en las diferentes vertientes de la realidad estudiada de una manera sistemática para poder comprender mejor esa realidad y extraer de ella el conocimiento buscado. En palabras de De la Herrán, Hashimoto y Machado (2005) la investigación científica y tecnológica es la manera más productiva conocida hasta hoy, para generar conocimiento y construir artefactos y resulta de vital importancia para el desarrollo de los pueblos.

Aplicado al campo de la educación como expresan estos mismos autores la investigación educativa comprende el conjunto de procesos y/o productos que posibilitan el descubrimiento de la realidad y su sistematización, con el fin de alcanzar una mayor profundización, amplitud, complejidad y claridad del conocimiento sobre la misma, para reducir la distancia entre fenómeno

y conocimiento del fenómeno, la investigación se transforma en fuente de teoría, a su vez imprescindible para establecer nuevas investigaciones.

Partiendo de esta base y llevado a nuestro contexto esta investigación nos empuja hacia la experimentación de esas nuevas estrategias basadas en la aplicación de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se desencadenan en ambientes organizacionales. La puesta en marcha de un modelo de formación con estrategias de aprendizaje acelerado que permitan la incorporación y el uso innovador de las TIC en la capacitación en el centro de llamadas de la organización Rialfi Consulting C.A. ha sido la fuente de datos que analizamos en este proceso. El estudio de estos datos nos llevará de vuelta a las hipótesis de las que partíamos en un principio y a responder las preguntas iniciales que constituían la base de todo este proceso de investigación.

A continuación se expone el proceso de diseño e implementación de esta investigación. Comenzando con el diseño se observan los enfoques metodológicos bajo los cuales se ha amparado esta tesis justificando la elección de estos métodos en el diseño. También se revela la población y el muestreo empleado así como los instrumentos de recogida de datos que se utilizaron. En la parte de la implementación se narra los distintos pasos que se dieron en el camino hacia la ejecución del modelo de formación en la organización Rialfi Consulting C.A. También se justifica la validación de la investigación y se muestra cómo se lleva a cabo el análisis de datos que se expone en el capítulo siguiente.

### **3.1. Diseño de la investigación**

Teniendo siempre en cuenta el marco teórico trazado y los objetivos señalados, ahora se da respuesta a la pregunta del cómo se ha planteado la investigación que aquí se presenta. Alvira (1989) define el concepto de diseño de la investigación como un plan global que integra, de modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. Este diseño es el que nos ha guiado en la obtención y posterior análisis de los datos y en la extracción de conclusiones referentes a los resultados obtenidos.

La investigación que se presenta está ubicada en un diseño no experimental, que según que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003), es aquellas que “se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.267). Acotan los autores que en esta se observan los fenómenos tal y como dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se infiere entonces, que los investigadores estudian el problema tal y como sucede, sin modificar los resultados sólo presentando las situaciones observadas para interpretarlas, es decir, que en la organización Rialfi Consulting C.A., se interpretaran los resultados que se obtengan de ellas sin realizar conjeturas ni juicios de valores.

Para establecer los términos de lo que define el enfoque metodológico utilizado en esta investigación es necesario hacer una última distinción entre métodos y técnicas usados.

Considerando la técnica como algo subordinado al método, Bulmer (1992) va más allá estableciendo la siguiente diferenciación recogida en Cea D’Ancona (2001):

- 1) Metodología general: “el estudio lógico y sistemático de los principios generales que guían la investigación sociológica”
- 2) Estrategia (o procedimiento) de investigación: “manera en que un estudio empírico particular es diseñado y ejecutado”. Incluye el enfoque que se dará a la investigación, el tipo de diseño que se utilizará, y la combinación particular de las técnicas de investigación que se empleará.
- 3) Técnicas de investigación: “operaciones manipulativas específicas de búsqueda de datos”

### **3.2. Enfoque metodológico**

La actividad investigativa se guía por paradigmas que conducen el estudio de la realidad de una manera lógica, orientando al investigador sobre cómo actuar para abordar y explicar fenómenos objeto de análisis.

De este modo, toda actividad científica, estará determinada por uno o varios paradigmas correspondientes a ellos, los cuales condicionaran el modo de abordar los objetos, los métodos y

todo aquello relacionado con el conocimiento y la manera de conocerlo. En el criterio de Hurtado (2000), los paradigmas constituyen la lógica de la actividad investigativa, proporcionando una visión de los fenómenos, un modo de desmenuzar, la complejidad de la realidad, siendo en cierta medida normativa al señalar al investigador la manera de actuar.

Según Aguado (2003), cada paradigma establece reglas que a su vez formulan vías de investigación, obedeciendo las premisas, supuestos y postulados. Estas vías desarrolladas en cada paradigma, se le llaman métodos para hacer investigación, los cuales son comúnmente aceptados por la comunidad científica. Considerando lo expuesto por Hurtado y Toro (2001), el paradigma positivista o cuantitativo hace énfasis en la objetividad, orientada hacia los resultados, donde el investigador busca descubrir y verificar las relaciones entre conceptos a partir de un esquema teórico previo.

Sobre la base a los supuestos anteriores, la presente investigación se orienta por el paradigma positivista, al pretender obtener un conocimiento relativo de las variables de estudio a partir de la percepción de la realidad observable empleando métodos, técnicas y teorías para obtener datos pertinentes al objeto de investigación, que en su cuantificación y análisis permitan determinar la naturaleza del problema a fin de generar respuestas validas, para responder así, a las interrogantes planteadas. Por ello, la presente investigación se orienta siguiendo los criterios del estudio cuantitativo, al pretender diseñar estrategias para la promoción de las TIC en la formación del personal nuevo ingreso de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.

En relación al criterio cuantitativo, Tamayo (2003), enfatiza la necesidad de medir variables a través de codificaciones requeridas para el análisis de los hechos observados, valiéndose de procedimientos científicos. La cuantificación se realiza mediante el procesamiento estadístico de los datos que en su análisis permiten determinar procesos y resultados. En este sentido, la investigación empleará técnicas cuantitativas y procedimientos estadísticos, efectuando cálculos sobre los niveles de respuestas suministradas por la población estudiada, según categorías preestablecidas para medir el comportamiento de las variables, confrontando la teoría en los hechos a través de la observación, verificación y el análisis científico.

### 3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó es la Investigación Tecnológica, siendo esta un proceso cuya finalidad es proporcionar un “saber hacer” con la realidad para transformarla y obtener beneficios; es una labor que aun cuando genera conciencia de la complejidad de la realidad, potencia la confianza de “saber cómo”. (García, 2005).

La investigación tecnológica tiene como finalidad solucionar problemas o situaciones problemáticas, pretendiendo llegar a lograr innovaciones que auxilien el ser humano en la transformación de su entorno, aspirando a encontrar soluciones eficientes y eficaces.

#### 3.3.1. Etapas de la investigación tecnológica

García (2005) propone un conjunto de etapas para llevar a cabo la investigación tecnológica, las cuales fueron asumidas en el trabajo de investigación realizado.

- **Observar:** Información que el investigador posee, información actual sobre el objeto de estudio.

Se recogió información sobre el Departamento de Formación de la organización Rialfi Consulting C.A., el cual se encarga de planificar y ejecutar los cursos, en los que el personal nuevo ingreso, obtiene la preparación necesaria para ejercer sus labores diarias. Además, se recogió información del Departamento de Calidad, que es el responsable de medir el impacto de la gestión realizada por los EAC durante su jornada laboral. Para ello, cuentan con una planilla de evaluación, diseñada en conjunto con el cliente contratante, en la que a través del monitoreo en línea o grabaciones de las llamadas, se evalúa el cumplimiento del protocolo establecido para la atención al cliente, la información brindada, el registro de los requerimientos del usuario final en los sistemas correspondientes y el seguimiento hasta la cierre del caso creado para dicho requerimiento. Esto implica que los EAC deben tener sólidos conocimientos de la información y los sistemas Web, que emplean a diario para gestionar cada una de sus llamadas.

- **Determinar el problema:** Descripción de lo que ocurre, lo que se trata de explicar o de modificar, precisando el análisis de sus causas y efectos.

En el Capítulo I, titulado El Problema, se estableció el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos (generales y específicos), los cuales permiten conocer la situación inicial de la investigación y el cómo y por qué se va a resolver. Este capítulo de este estudio se centró en el periodo formativo en el curso para los nuevos ingresos de la empresa Rialfi Consulting C.A. Éste es el principal foco de atención de toda esta experiencia, y alrededor de esta línea de investigación giraron las acciones realizadas. Para intentar mejorar ciertos aspectos de esta etapa se buscó la ayuda de las TIC y su aplicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje a través del aprendizaje acelerado.

- **Documentar:** Información especializada, técnica, empírica.

Se elaboró el marco teórico conformado por los antecedentes, bases teóricas y las bases legales que sustentaron la investigación y la propuesta realizada, con el fin de consolidar la fundamentación teórica bajo la cual se trabajó para promover el uso de las TIC en ambientes organizacionales. En el Capítulo II, titulado Marco Teórico, se detalla el estado de la cuestión de los aspectos clave que constituyen los cimientos de esta investigación.

- **Reflexionar:** Desarrollo, creatividad con la finalidad de innovar o idear formas y objetos tangibles o procesos intangibles.

Se realizó la modificación y adecuación del material audiovisual con el que dictan los cursos y se solicitó a CANTV la actualización de los simuladores de sus aplicaciones Web para uso en los espacios de capacitación con el fin de incorporarlos en durante los cursos del personal nuevo ingreso.

- **Elaboración del Proyecto de intervención:** Determinar las acciones, recursos, participantes, responsables, compromisos entre el investigador y la unidad de estudio.

Se elaboró el diseño de las estrategias instruccionales utilizadas durante el taller de capacitación para los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A. Para ello, se realizó un diseño instruccional basado en el modelo de Dorrego (2000). Este contempla la incorporación de las TIC en el proceso de capacitación bajo el enfoque de la teoría del aprendizaje acelerado y se puso en práctica para evaluar la efectividad del mismo, llegando a determinar las conclusiones y las futuras líneas de investigación. Esta propuesta se encuentra detallada en el Capítulo V de esta investigación, titulado La Propuesta.

- **Valorar:** Presentar y discutir la o las propuestas en el ámbito de los especialistas. Determinar la finalidad del bien tangible o intangible en el usuario o beneficiario.

Se presentó la propuesta al Departamento de Formación y a la Gerencia General de la organización Rialfi Consulting C.A., para su aprobación y puesta en marcha.

- **Implementar:** Las actividades propuestas deben contener la fecha de inicio, tiempo acordado y los recursos destinados para cada una.

El taller de capacitación se dictó a los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A. durante el mes de mayo del 2014, con una duración de 8 días.

- **Evaluar:** Logro de objetivos, informe final. El investigador planifica las actividades y los instrumentos con los que recogerá la información y obtendrá los resultados para comparar y revisar los datos recogidos, a partir de la modificación del estado inicial al estado final.

Se elaboraron instrumentos para la recolección de datos a partir de la experiencia en el taller de capacitación, para medir la efectividad interna del mismo en lo referente a la interacción facilitador y alumno. Por otro lado, el Departamento de Calidad realizó la medición de la gestión de los nuevos ingresos durante su primer mes de conexión y esta

información permitió comparar los resultados obtenidos después de la implementación del taller versus los resultados que se obtuvieron antes de la aplicación del mismo. Esta información se encuentra reflejada en el Capítulo IV, titulado Análisis de los resultados.

### **3.4. Diseño de investigación**

La investigación que se presenta está ubicada en un diseño no experimental, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003), es aquella que “se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.267). Acotan los autores que en esta se observan los fenómenos tal y como dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se infiere entonces, que los investigadores estudian el problema tal y como sucede, sin modificar los resultados sólo presentando las situaciones observadas para interpretarlas, es decir, que en la organización Rialfi Consulting C.A., se interpretaran los resultados que se obtengan de ellas sin realizar conjeturas ni juicios de valores.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para llevar a cabo las indagaciones empíricas y recoger los datos necesarios se emplearon diferentes técnicas e instrumentos de investigación en correspondencia con los indicadores que se establezcan para medir el aprendizaje desarrollador de los estudiantes. Otros elementos que se midieron, están relacionados con la evaluación de la aplicación de las estrategias instruccionales tecno-educativas que se proponen.

La observación: La observación como el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conductas manifiestas (Hernández, 1998) se utilizó para valorar cómo se desarrolló la actividad docente con la aplicación de las estrategias instruccionales tecno-educativas propuestas.

Para la observación de clases, se siguieron los pasos que plantea Hernández Sampieri, por lo tanto se determinaron como unidades de observación las siguientes:

- 1- La motivación de los estudiantes durante la clase.
- 2- El objetivo de la clase.
- 3- Participación del estudiante.
- 4- Desempeño técnico metodológico del profesor.
- 5- ¿Cómo se introduce el nuevo contenido en la clase?
- 6- Dominio del contenido de la clase por parte del facilitador.
- 7- ¿Cómo controla el facilitador el proceso de aprendizaje de los estudiantes?
- 8- ¿El facilitador evalúa al estudiante en la clase?
- 9- Evaluación final de la clase.

Teniendo en cuenta estas unidades de observación se establecen las categorías y subcategorías a observar, (ver anexo 3).

Las observaciones se realizaron de forma directa, no participante, y los facilitadores del departamento de Formación junto a los Supervisores de Calidad, fueron los seleccionados para realizar las observaciones. En cada caso se situaron dos observadores para no introducir mayor cantidad de personal ajeno al grupo que podría provocar cambios en las actuaciones naturales, fundamentalmente de los estudiantes.

Se observaron un total de 8 clases.

Para calcular la confiabilidad entre los observadores ( $A_o$ ) se utilizó la fórmula que proporciona Haynes (1978: 160), citado por Hernández Sampieri

$$A_o = \frac{I_a}{I_a + I_d}$$

Donde "Ia" es el número total de acuerdos entre los observadores e "Id" es el número total de desacuerdos entre observadores. Un "Acuerdo" es definido como la codificación de una unidad de análisis en una misma categoría por distintos observadores (Hernández Sampieri. 1998: 313).

La confiabilidad entre los observadores se comportó como se registra en la siguiente tabla:

Tabla 3

*Análisis de la confiabilidad de la Observación*

<b>No de Obs.</b>	<b>Ia</b>	<b>Id</b>	<b>Coefficiente de confiabilidad</b>
1	12	1	0,92
2	12	1	0,92
3	13	0	1,00
4	11	2	0,85
5	9	3	0,75
6	13	0	1,00
7	12	1	0,92
8	13	0	1,00

Como puede observarse sólo en dos casos el coeficiente de confiabilidad estuvo por debajo de 0,85, valor que establece Hernández Sampieri como mínimo para aceptar, planteando que lo idóneo es no estar por debajo de 0,89. Por tal razón se consideran confiables los resultados de la observación a clase.

La encuesta: En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que según Zacarías (2000), se define como la técnica que permite al investigador conocer información de un hecho a través de opiniones que reflejan ciertas maneras y formas de comprender el fenómeno que se estudia. La encuesta permite conocer las opiniones e intereses de los trabajadores acerca del proceso de enseñanza a través de las TIC y sus preferencias con respecto a las habilidades que en ella se forman y desarrollan, relaciones significativas entre los contenidos, vinculación entre los contenidos y el trabajo así como para conocer la opinión con respecto a la metodología utilizada por el facilitador.

Para conocer las preferencias de modalidad sensorial al momento de procesar información, se aplicó un test que permitió enfocar el taller según las modalidades predominantes.

De igual forma, luego de un mes de estar conectados en la plataforma de llamadas, se les aplicó una encuesta en la que evaluaron diversos aspectos de su formación a lo largo del taller inicial y su impacto sobre sus labores diarias.

Pruebas de comprobación: Para la evaluación del dominio de la información impartida durante la capacitación, se aplicaron pruebas teóricas y prácticas ajustadas a la planilla de evaluación suministrada por el Departamento de Calidad de la organización Rialfi Consulting C.A. a fin de determinar el desarrollo alcanzado por los estudiantes.

### **3.6. Operacionalización de variables**

La variable según Tamayo (1998), “es un aspecto de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores ya sea cuantitativa o cualitativamente, de igual manera indica que la variable nominal tiene el menor grado de precisión” (p. 84).

De acuerdo a la Universidad Nacional Abierta (2001), la operacionalización de la variable se “concreta en el hallazgo de los indicadores que no son otra cosa que los elementos que permiten medir prácticamente el comportamiento de las variables” (p.72). Por su parte Tamayo (ob.cit.) plantea que la variable operacional da las bases para su medición y la definición de los indicadores que constituyen los elementos más concretos de una variable y de donde el investigador derivará los ítems o preguntas para el instrumento con que recolectará la información.

En este orden de ideas, define los indicadores como hechos que corresponden con los conceptos teóricos que interesan (correlatos empíricos) y son los indicadores de las variables que se intenta medir, sus expresiones concretas, prácticas, medibles.

A continuación se muestra los cuadros de operacionalización de variables:

Tabla 4. Operacionalización de variable para observación de actividad docente

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala	Ítem
Valorar cómo se desarrolla la actividad docente con la aplicación de la alternativa metodológica propuesta	Motivación	Según Morgan T. (1996) "es un estado energizador, que se origina de una presión interna, que impulsa al organismo a la actividad, haciendo que el mismo se acerque o se aleje de los reforzamientos ya sean estos recompensas o castigos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se logra motivar desde el inicio de la clase</li> <li>- La motivación lograda al inicio de la clase se mantiene a lo largo de toda ella</li> </ul>	Observación	Guía de Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La totalidad de los estudiantes.</li> <li>- La mayoría de los estudiantes</li> <li>- Algunos estudiantes</li> <li>- No se logra la motivación</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	<p>1.1</p> <p>1.2</p>
	Actividad Docente	González Such, (1998) y Hernández y Sarramona (2002) indican que parece existir un acuerdo en considerar que la actividad docente es "una ocupación polivalente, que incluye valores, principios morales, además de habilidades didácticas y conceptuales"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se introduce el objetivo de la clase</li> </ul>	Observación	Guía de Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo propone el facilitador sin la orientación adecuada.</li> <li>- Lo propone el facilitador y lo orienta de forma tal que propicia que el alumno lo interiorice como algo suyo.</li> <li>- Se elabora en el aula a partir de la orientación del facilitador quedando un objetivo para todo el grupo.</li> <li>- Se elabora en el aula a partir de la orientación del facilitador y cada estudiante determina</li> </ul>	2.1

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala	Ítem
	Actividad Docente		<p>- Cómo se lleva a cabo la participación del estudiante en la clase</p>	Observación	Guía de Observación	<p>cuál es su objetivo en la clase.</p> <p>- El facilitador no da la posibilidad para que el estudiante participe, utilizando métodos directivos y autoritarios.</p> <p>- El facilitador aunque utiliza métodos tradicionales propicia que algunos alumnos participen en clase.</p> <p>- El facilitador aunque utiliza métodos tradicionales propicia que la mayoría de los alumnos participen en clase.</p> <p>- El facilitador guía el proceso enseñanza-aprendizaje logrando que la totalidad de los estudiantes participen activamente en este proceso.</p>	2.2
			<p>- Cómo se introduce el nuevo contenido en la clase</p>			<p>- A través de soporte visual (láminas, diapositivas, video, objetos reales)</p>	2.3.1

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala	Ítem
						- Explicación del profesor.	
						- Mímica - Computadora.	
			- Cómo es el dominio del contenido de la clase por parte del facilitador			- Bueno - Regular - Malo	2.3.2
			- El facilitador realiza preguntas			- Si - No	2.4.1
			- Controla el trabajo de forma individual durante el trabajo independiente			- Si - No	2.4.2
	Actividad Docente		- Realiza técnicas participativas que le permiten el control grupal	Observación	Guía de Observación	- Si - No	2.4.3
			- El facilitador evalúa al estudiante en la clase			- Si - Cualitativamente - Cuantitativamente - No	2.4.4
			- Cómo evalúa el facilitador a sus estudiantes en la clase			- Señala los errores de forma directa a los estudiantes. - Señala los errores de forma indirecta a los estudiantes.	2.4.5

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala	Ítem
			- Cual es la evaluación que merece la clase partiendo de la metodología empleada	Observación	Guía de Observación	- Excelente - Buena - Regular - Mala	2.4.6

Tabla 5. Operacionalización de variables evaluación del taller de capacitación

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala	Ítem
Evaluar el taller de Formación Inicial en la organización Rialfi Consulting C.A.	Interés	Según la RAE (2014) es la “inclinación del ánimo hacia un objeto, una persona, una narración, etc.”	- Cómo valora las estrategias aplicadas, el contenido y los temas dados en el curso	Encuesta	Cuestionario	- Divertidos - Me hacen pensar - Me permiten ver otros puntos de vista - Me llevan tiempo pero merecen la pena - Ninguno de los anteriores	1
	Evaluación	Yanina Lema (2000), dice que: “La evaluación educativa es un proceso de obtención de información pertinente, válida y confiable sobre el valor cuantitativo y cualitativo de los procesos y resultados de la educación, para orientar la toma de decisiones y así mejorarla”.	- Los deberes y asignaciones eran razonables y apropiados  - Las evaluaciones y los ejercicios reflejaron aspectos importantes de la operación  - Recomendaría esta curso a otros trabajadores  -Aumento de conocimientos de actividades diarias  - El curso me ayudo a completar mi formación para mi puesto laboral  - Puedo aplicar la formación recibida en mi trabajo diario	Encuesta	Cuestionario	- Completamente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - En desacuerdo - Completamente en desacuerdo	2.d  2.e  2.f  3.a  3.b  3.c

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Dimensión	Ítem
	Evaluación		<ul style="list-style-type: none"> <li>- He desarrollado nuevas habilidades gracias a la formación recibida</li> <li>- Cumplí con los objetivos trazados para este curso</li> <li>- Aprendí con las estrategias empleadas en el curso</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamente de acuerdo</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- Completamente en desacuerdo</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.d</li> <li>4</li> <li>5</li> </ul>
	Dificultad	Según la RAE (2014) es el “embarazo, inconveniente, oposición o contrariedad que impide conseguir, ejecutar o entender bien algo y pronto.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de los estudiantes era el requerido para el curso</li> <li>- El nivel de dificultad del curso es el apropiado</li> <li>- No éramos demasiados alumnos en para este curso</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamente de acuerdo</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- Completamente en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.a</li> <li>2.b</li> <li>2.c</li> </ul>

Objetivo	Variable	Definición Teórica	Indicadores	Técnica	Instrumento	Dimensión	Ítem
	Actividad Docente	González Such, (1998) y Hernández y Sarramona (2002) indican que parece existir un acuerdo en considerar que la actividad docente es "una ocupación polivalente, que incluye valores, principios morales, además de habilidades didácticas y conceptuales"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador es un experto en la materia</li> <li>- El facilitador integra teoría y práctica</li> <li>- El facilitador se comunica de una forma clara y fácil de entender</li> <li>- El facilitador posee un conocimiento avanzado de su materia</li> <li>- El facilitador muestra entusiasmo por su materia</li> <li>- El facilitador utiliza ejemplos útiles</li> <li>- El facilitador promueve la participación</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente de acuerdo</li> <li>- Más o menos de acuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- No aplicable</li> </ul>	<p>6.a</p> <p>6.b</p> <p>6.c</p> <p>6.d</p> <p>6.e</p> <p>6.f</p> <p>6.g</p>
	Satisfacción	Locke, E. (1996) plantea que la satisfacción laboral: "Es el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de satisfacción con la formación que ha recibido</li> <li>- Sugerencias de mejora</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamente satisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Completamente insatisfecho</li> </ul> <p>Respuesta abierta</p>	<p>7</p> <p>8</p>

### 3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de los datos

En una primera fase se extrajo información sobre la situación previa al comienzo de la experiencia de capacitación: cómo afrontan los estudiantes una formación de estas características, cuáles son sus conocimientos y sus actitudes previas, qué expectativas tienen. Con este estudio preliminar se obtuvo un enfoque descriptivo de las características iniciales del grupo.

La estrategia utilizada en esta primera fase para la recogida de datos fue la encuesta, que puede definirse como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés; y, la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto (Cea D'Ancona, 2001).

La segunda fase corresponde al desarrollo de la experiencia práctica. En este periodo se adaptó y se implementó la capacitación a los empleados del centro de llamadas al uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado. En esta etapa también se diseñó y se puso en práctica un modelo de supervisión presencial que llevó a cabo apoyado en la plataforma Web con el uso de los aplicativos de gestión dentro de la operación. En este caso se tuvo un enfoque cuasiexperimental ya que la experimentación se produjo con grupos naturales en el contexto real y el muestreo no se llevó a cabo de manera aleatoria sino por conveniencia con los grupos accesibles y sin grupo de control (Cea D'Ancona, 2001).

Durante este periodo se utilizó la técnica del análisis de contenido para extraer información a través de los resúmenes diarios que realizaron los estudiantes. De este modo, se pudo ver la opinión de los participantes con respecto a algunos asuntos clave en esta investigación que se sometieron a evaluación posteriormente. En este caso, se intentó establecer una comprensión empática de los acontecimientos narrados propio de los enfoques guiados por el paradigma cualitativo (Stake, 2006).

En última instancia, una vez finalizado el periodo experiencial, se llegó a una tercera fase de recogida y análisis de datos para estudiar los resultados obtenidos de la aplicación práctica del

modelo de supervisión presencial en el aprendizaje y desarrollo profesional de los estudiantes. Esta última etapa de enfoque descriptivo, utilizó también como método principal la encuesta, sometiendo a los estudiantes participantes al llenado de un cuestionario.

Una vez que los estudiantes culminaron su capacitación, ingresaron al centro de llamadas para ejercer sus labores. Durante este tiempo fueron evaluados por el Departamento de Calidad de la organización Rialfi Consulting C.A. bajo los estándares establecidos por dicha organización. El promedio de notas de los trabajadores, obtenido durante el primer mes de trabajo, permitió comparar los resultados obtenidos durante la capacitación con el uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado versus las capacitaciones previas sin esta metodología.

### **3.8. Población y muestra**

La selección de los estudiantes que formaron parte de cada grupo se realizó siguiendo un muestreo no probabilístico siguiendo criterios de conveniencia. En algunos casos los estudiantes formaban grupos naturales de personal nuevo ingreso al centro de llamadas y en otras ocasiones el criterio predominante ha sido el de la disponibilidad, producto del movimiento interno del personal a otras áreas de la operación del centro de llamadas. El muestreo no probabilístico presenta dos ventajas notorias que le hacen atractivo para la práctica investigadora (Cea D'Ancona, 2001):

- a) No precisa de la existencia de un marco de muestreo.
- b) Su materialización resulta más sencilla y económica que los muestreos probabilísticos.

Dentro de los muestreos de tipo no probabilístico se utilizó el muestreo estratégico o de conveniencia en el que la selección de las unidades responde, a criterios subjetivos relacionados con los objetivos de la investigación.

A los efectos de alcanzar los objetivos de la presente investigación, la población correspondiente a este estudio estuvo conformada por la totalidad de las personas que ingresaron como personal nuevo el área del centro de llamadas durante el mes de mayo de 2014. Se trabajó con un total de 12 personas.

### **3.9. Desarrollo de la investigación**

Esta propuesta surgió como resultado del análisis de las bajas notas obtenidas en Calidad, por el personal nuevo ingreso a la plataforma de call center, durante su primer mes de conexión. Tuvo como punto de partida el diagnóstico realizado sobre dicha evaluación, en la que se resaltó el poco manejo de los aplicativos informáticos propios de la operación. Teniendo en cuenta esto, se estructuró un programa a desarrollar durante los cursos de capacitación, considerando las necesidades básicas de aprendizaje de los estudiantes.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se recoge la comprobación empírica producto de la aplicación de las estrategias para la promoción del uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado. Para ello se realizó un análisis cuantitativo de los resultados alcanzados en cada uno de los métodos e instrumentos aplicados.

Los resultados de la aplicación del test de VARK, permitieron conocer que en general los estudiantes que formaron parte de la muestra, tienen un estilo de aprendizaje kinestésico. Sin embargo, no fue el canal de aprendizaje predominante. La relación entre los canales de aprendizaje del grupo quedó expresada de la siguiente manera: 50% canal kinestésico, 49% canal Lectura/Escritura, 47% canal visual y 46% canal auditivo; como se puede apreciar en la gráfica de la figura 2.

El hecho de que no haya una diferencia marcada entre los canales de aprendizaje, permitió hacer uso de diversas estrategias para estimular a los estudiantes durante su proceso de entrenamiento y facilitar su aprendizaje de nuevos conocimientos, manteniendo al estudiante en una posición activa con respecto al proceso de enseñanza y aprendizaje.

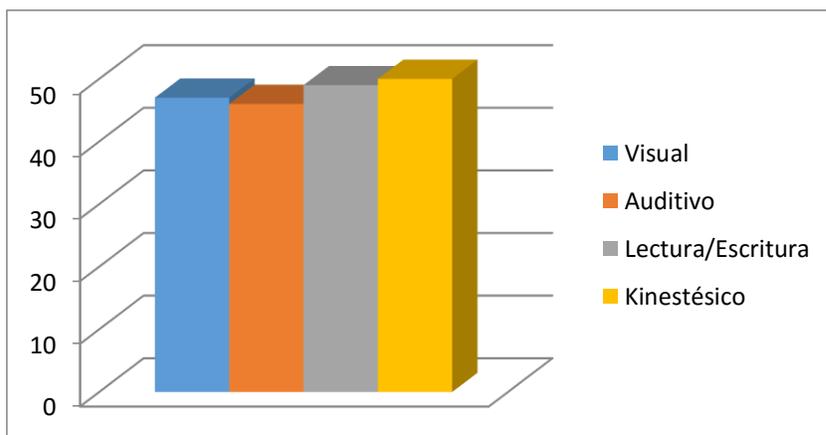


Figura 3. Estilos de enseñanza y aprendizaje

Haciendo uso de la planilla de evaluación de Calidad, se evaluaron 3 llamadas a cada estudiante. El promedio de las 3 llamadas equivalía a la nota final del taller. La evaluación está diseñada en una escala porcentual, con un mínimo aprobatorio de 85%. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios ya que superaron la media aprobatoria como se puede observar en la gráfica de la figura 3. Esto les garantizó el ingreso a la organización Rialfi Consulting C.A.

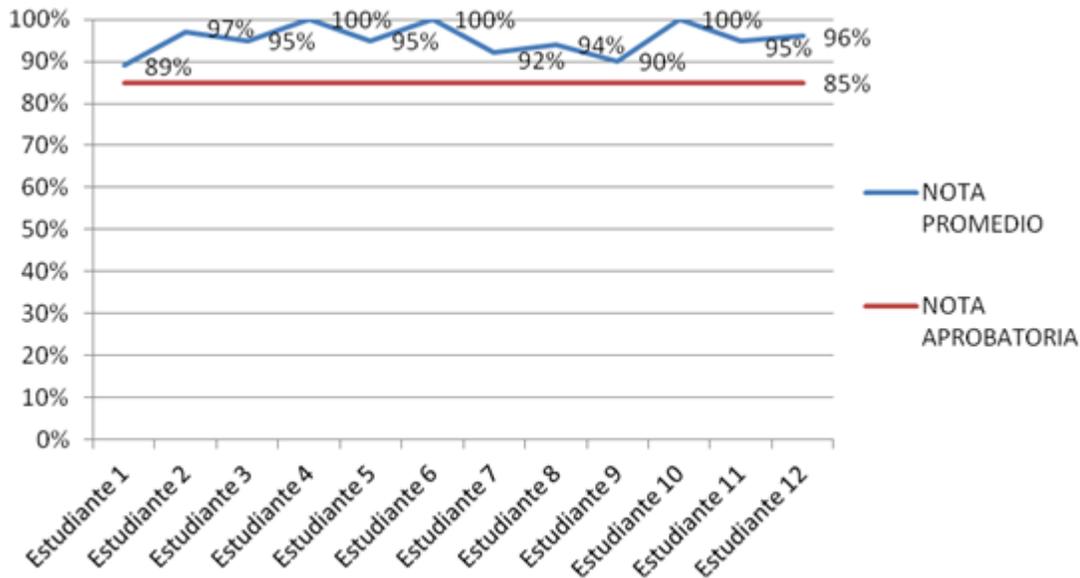


Figura 4. Promedio de notas al finalizar el curso

Durante su primer mes de conexión en la plataforma operativa, las llamadas que gestionaron este personal nuevo ingreso, fueron monitoreadas y evaluadas por el Departamento de Calidad de la organización Rialfi Consulting C.A., utilizando la planilla de Calidad como instrumento de evaluación. A cada ejecutivo se le evaluaron 4 llamadas durante el mes, obteniendo los resultados que se pueden apreciar en la gráfica de la figura 4. Estos resultados siguen por encima de la media aprobatoria exigida, de hecho se encuentran por encima del 90%, lo que demuestra que las estrategias empleadas durante el taller de formación, incidieron de forma directa en la forma en que asimilaron la información cada uno de estos estudiantes, y la puesta en práctica de dicho conocimiento adquirido.

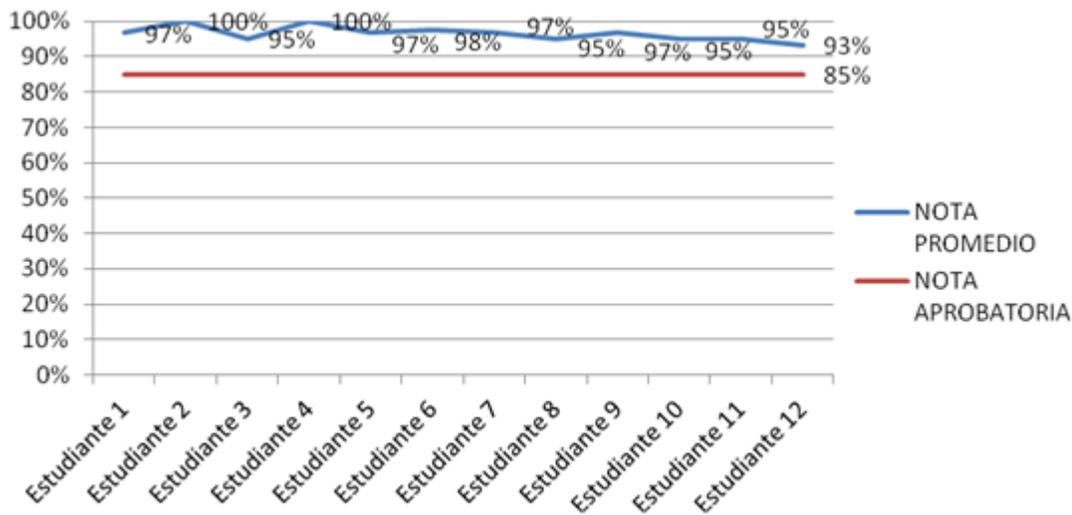


Figura 5. Promedio de notas del personal nuevo ingreso. Mes de Junio

Al establecer una comparación de las notas obtenidas de este grupo, con los nuevos ingresos de los 3 meses anteriores, se observa la mejora sustancial en los atributos de Calidad evaluados en la planilla, relacionados al uso de los aplicativos Web en la operación. El procesamiento de los requerimientos en las diversas aplicaciones Web según la solicitud del cliente, aumentó al 100% durante el mes de junio tal y como se muestra en la gráfica de la figura 5.

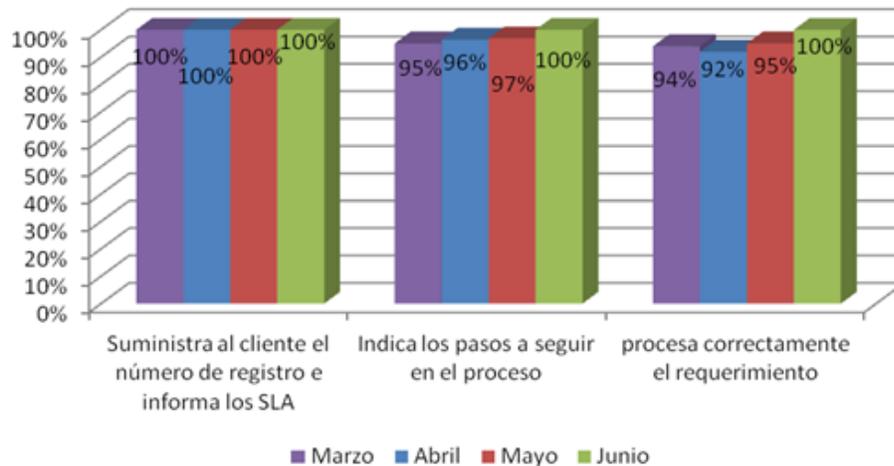


Figura 6. Comparativa de la evaluación de atributo Gestión del Requerimiento durante los meses de marzo, abril, mayo y junio

El otro atributo que evalúa el uso de los aplicativos Web durante la gestión operativa es el de tipificación. Nuevamente, se puede apreciar un aumento significativo en las notas obtenidas por este grupo, en comparación a los grupos nuevos ingresos de tres meses anteriores, tal y como se aprecia en la gráfica de la figura 6.

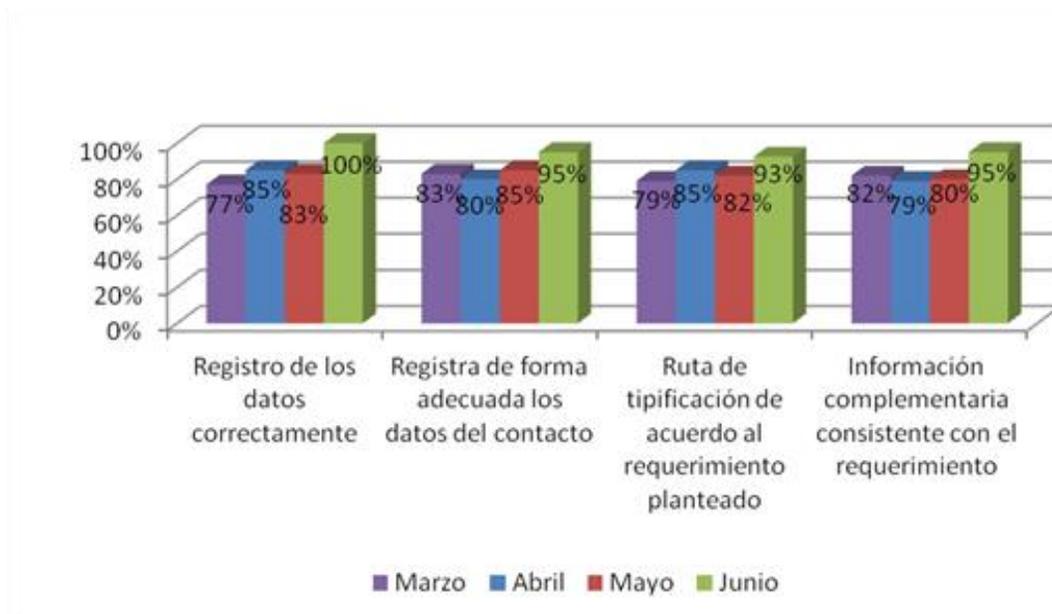


Figura 7. Comparativa de la evaluación de atributo Tipificación de la llamada durante los meses de marzo, abril, mayo y junio

Al finalizar el primer mes de conexión, se le aplicó una encuesta al personal nuevo ingreso que participó en el curso en el que se desarrollaron estrategias que incorporaron las TIC en la formación bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.

Los resultados de la encuesta permitieron conocer la valoración personal sobre el taller en el que participaron, y el 100,00% expresó que la metodología empleada los hizo pensar, un 83,00% manifestó que la metodología empleada les permitió ver otros puntos de vista. Además el 75,00% indicó que el taller fue divertido y un 50,00% expresó que aunque los contenidos y temas le llevaron tiempo, valieron la pena. Estos resultados se aprecian en la gráfica de la figura 7. El hecho de que la mayoría de los estudiantes que forman parte de la muestra se sientan motivados por el curso es una fortaleza que logra la aplicación de las estrategias instruccionales tecno-educativas que se propusieron, si tenemos en cuenta que la motivación por aprender estimula, mantiene al estudiante en una posición activa con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje y le da una

dirección a este proceso. Todo ello condiciona que el aprendizaje sea asumido como expresión de una actividad permanente de autoperfeccionamiento.



Figura 8. Valoración de la metodología aplicada en los temas y contenidos del taller

En relación a las evaluaciones y el nivel de dificultad del taller, el 100,00% de los participantes estuvieron de acuerdo en que las evaluaciones y los ejercicios prácticos se correspondían con la operación diaria dentro del call center. Un 66,67% estuvo de completamente de acuerdo en que el nivel de dificultad del curso era el apropiado y un 33,33% estuvo de acuerdo con esta afirmación; en vista de que no hubo desacuerdos, se puede decir que el curso tenía el nivel de dificultad adecuado para todo el grupo. Por otra parte, un 83,33% estuvo completamente de acuerdo en que poseían el nivel de preparación requerido para ver el curso y un 16,67% manifestó estar de acuerdo con esta aseveración. Por tanto se puede inferir, que el grupo completo se sentía capacitado para ver el curso.

Cabe resaltar que el grupo completo indicó que los deberes y asignaciones eran razonables y apropiados de la siguiente manera: 83,33% estuvo completamente de acuerdo y un 16,67% estuvo de acuerdo.

Adicionalmente, el 100% del grupo manifestó que el grupo era reducido y por tanto lo recomendarían para nuevos ingresos. Toda esta información está reflejada en la gráfica de la figura 8.

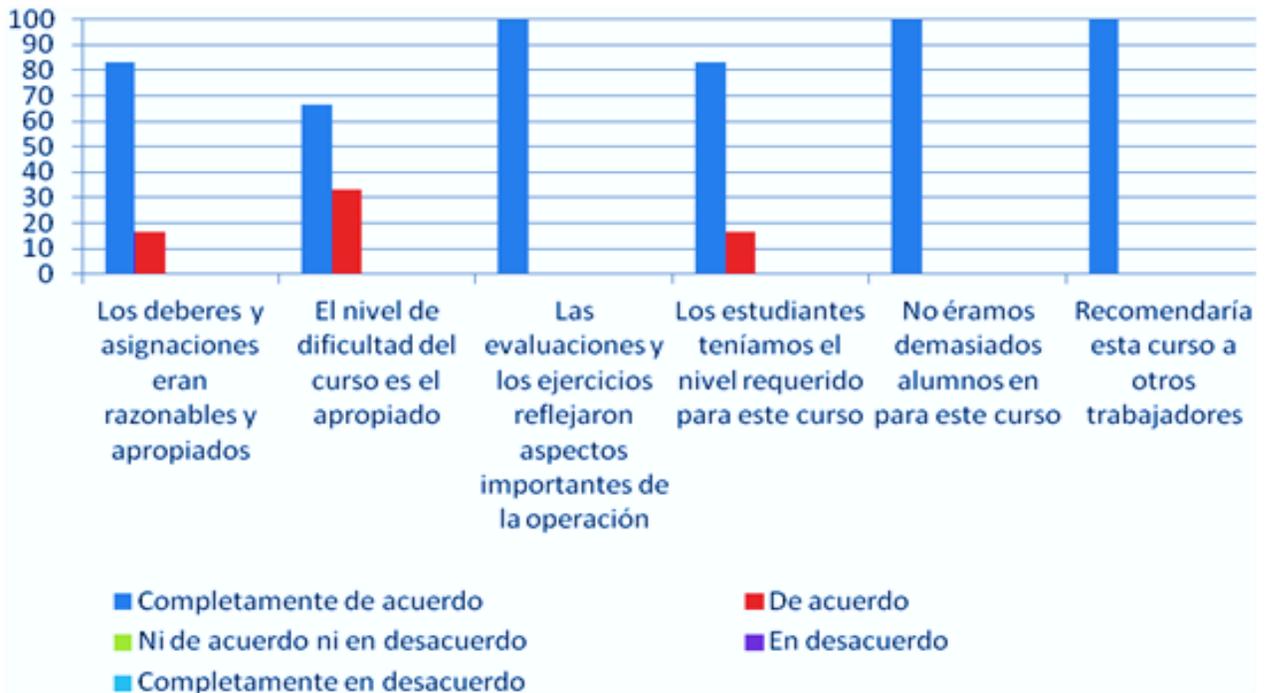


Figura 9. Evaluaciones y nivel de dificultad

Es importante señalar que el 100% del grupo estuvo totalmente de acuerdo en que al finalizar el curso, sus conocimientos y habilidades adquiridas fueron suficientes para el desempeño para realizar sus labores diarias. Esto se aprecia en la gráfica de la figura 9. La prueba de esto es la notable mejora de las notas de calidad en comparación a otros cursos en los que no se aplicó esta metodología. Los resultados que aquí se valoran, también son una muestra de cómo los estudiantes se implican en el proceso, son conscientes de sus posibilidades y potencialidades, son capaces de valorarlas y reflexionar acerca de lo que lograron y de esta manera regular su comportamiento con respecto a la apropiación de estas habilidades, lo que permite afirmar que ha habido reflexión y regulación metacognitiva.

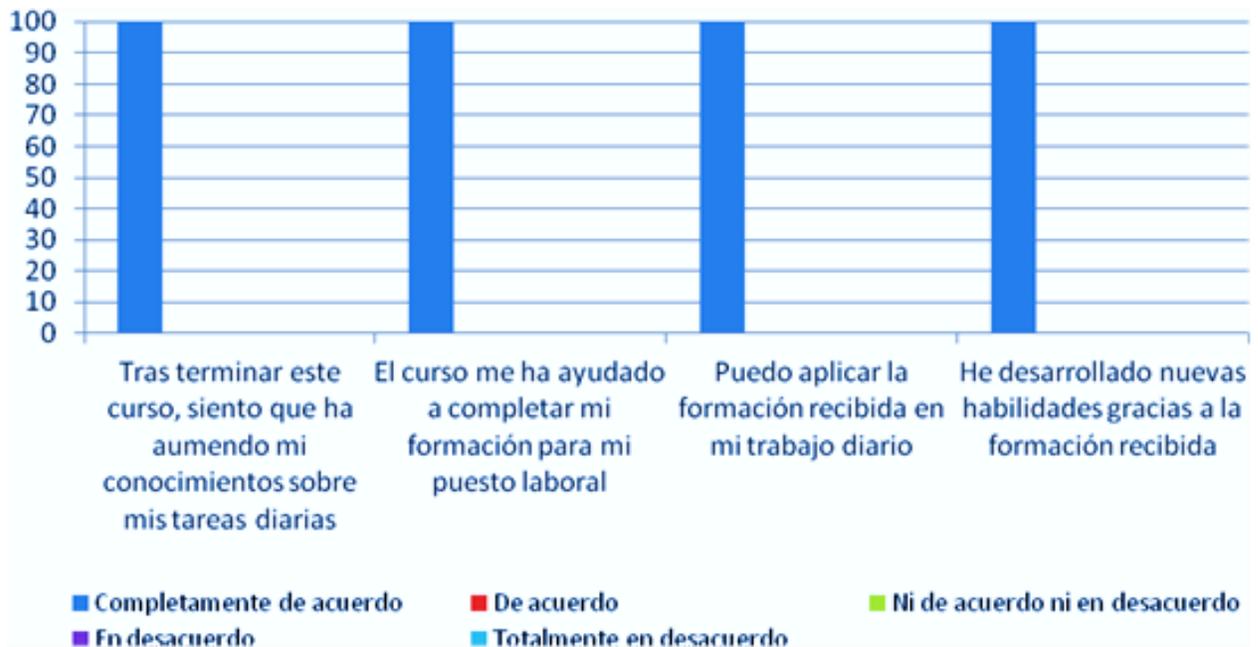


Figura 10. Beneficios adquiridos al finalizar el taller de formación

Al preguntarles sobre el alcance del cumplimiento de los objetivos trazados para el curso, el 100,00% manifestó que logró cumplir con los mismos tal como se muestra en la gráfica de la figura 10. Esto demuestra que han sido capaces además, de analizar y tomar conciencia de su proceso de aprendizaje, lo que les permite tomar decisiones sobre las estrategias a seguir y la forma de enfrentarse al nuevo conocimiento.

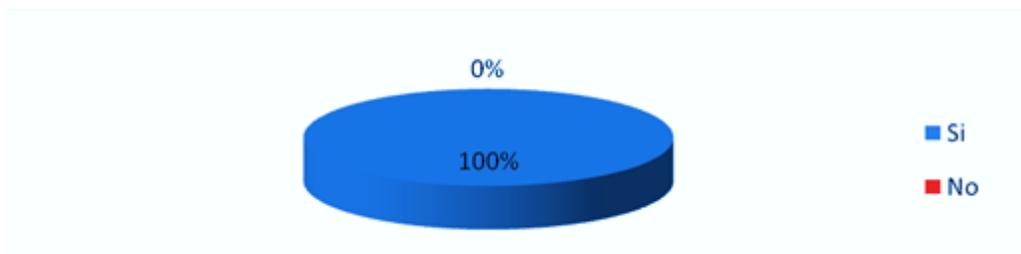


Figura 11. Alcance los objetivos planteados para el curso

De igual manera, cuando se les preguntó sobre si aprendieron con la metodología empleada por el facilitador para el desarrollo del curso, el 100,00% indicó que en efecto si lo hicieron, lo

que refuerza la efectividad de las estrategias empleadas en el curso. Esto se visualiza en la gráfica de la figura 11.

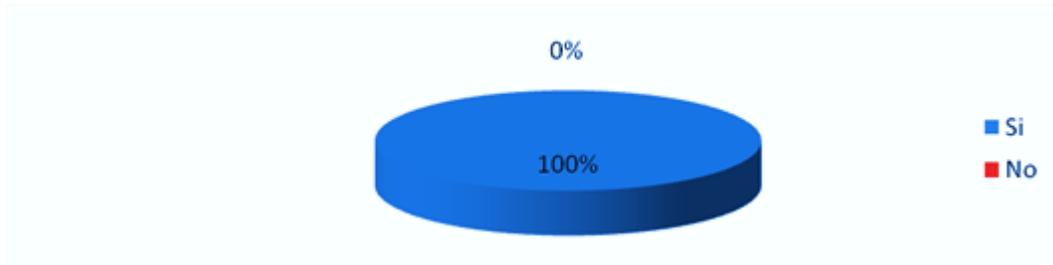


Figura 12. Aprendizaje con la metodología empleada por el facilitador en el curso

Otro aspecto importante que se preguntó en esta encuesta, estaba relacionado con la evaluación directa por parte del grupo hacia el facilitador. El 100,00% del grupo manifestó que el facilitador era un experto en la materia y poseía un conocimiento avanzado sobre el contenido de la misma, integrando la teoría y la práctica además de promover la participación del grupo durante el curso. En lo que se refiere a la comunicación clara, el uso de ejemplos y el entusiasmo mostrado durante el curso, el 91,67% del grupo indicó que el facilitador lo hizo de forma adecuada mientras que un 8,33% estuvo más o menos de acuerdo con estas afirmaciones, tal como se muestra en la gráfica de la figura 12.



Figura 13. Evaluación al facilitador

En lo que se refiere al grado de satisfacción del grupo con respecto a la formación recibida por parte de la organización Rialfi Consulting C.A. para el ejercicio de sus labores diarias en sus puestos de trabajo, el 83,00% del grupo indicó que está completamente satisfecho y un 17,00% está satisfecho, resultados que se observan en la gráfica de la figura 13.

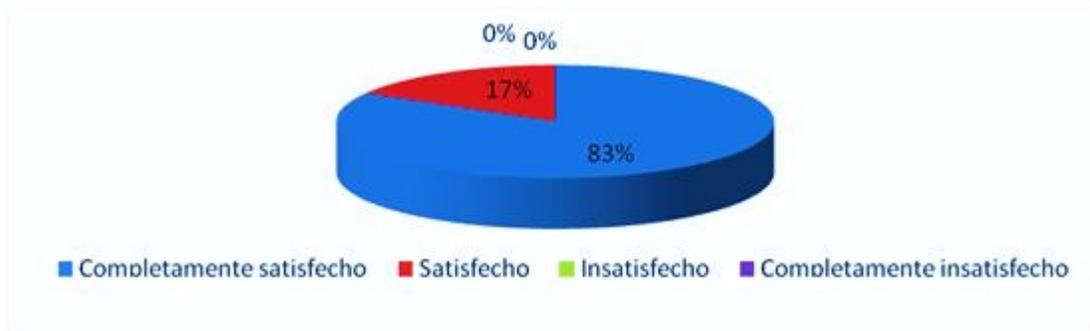


Figura 14. Grado de satisfacción en relación a la formación recibida

Después de todos los aspectos que se han analizado se puede plantear a modo de generalización que la aplicación de las estrategias para la promoción del uso de las tic bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, propicia una mejora sustancial del proceso de enseñanza aprendizaje en organizaciones por cuanto:

Se promueve un elevado nivel de motivación entre los estudiantes, que se logra a partir de que en el proceso se crea un ambiente agradable, dinámico y divertido.

Se influye positivamente en la formación integral de los estudiantes, no sólo en el desarrollo de las habilidades técnicas necesarias para sus labores diarias, lo que incide directamente en la esfera cognitivo instrumental de la personalidad, sino también en la esfera afectivo valorativa y motivacional, lo que se fundamenta además de lo que ya se ha planteado con respecto a la motivación, en el desarrollo de la autovaloración de los estudiantes, en el crecimiento de su autoestima, en la pérdida de barreras psicológicas que afectaban el aprendizaje, en las relaciones interpersonales que se solidifican y cohesionan en el trabajo en grupo, en las relaciones alumno-profesor, entre otras.

## CAPÍTULO V

### 5. LA PROPUESTA

En la actualidad el ser humano se enfrenta al desafío de utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como una herramienta de aprendizaje y comunicación. Las TIC están transformando a pasos vertiginosos la forma y concepto de enseñar. Se tomó como punto de partida que el aprendizaje que se da en ambientes colaborativos, busca propiciar espacios en los cuales se dé el desarrollo de habilidades individuales y grupales a partir de la discusión entre los estudiantes al momento de explorar nuevos conceptos, y donde cada quien es responsable de su propio aprendizaje. Al mismo tiempo éstos ambientes son ricos en posibilidades y más que organizadores de la información propician el crecimiento del grupo, respetan la diversidad de contenidos, métodos, la innovación, y la difusión de información como punto de partida para estimular el aprendizaje entre los que interactúan.

Partiendo del Modelo de Dorrego (2000), se estructuró el diseño instruccional que se utilizó durante la experiencia de aprendizaje realizada en el curso para los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A.

#### 5.1. Modelo de Diseño Instruccional de Elena Dorrego



Figura 15. Elaborado a partir del Modelo para el diseño instruccional del medio de Dorrego, 2000 (en Dorrego y García, 2000)

El presente Diseño Instruccional se encuentra sustentado en la Teoría Constructivista del Aprendizaje, ya que plantea que “el conocimiento es una construcción del ser humano” (Díaz y Hernández, 1998: 25), y es así como los participantes del producto final (curso de capacitación) elaborarán su conocimiento, con habilidades y capacidades propias.

El constructivismo sostiene que el aprendizaje es esencialmente activo. Una persona que aprende algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias previas y estructuras mentales. Cada nueva información es asimilada y depositada en una red de conocimientos que existen previamente en el sujeto, como resultado podemos decir que el aprendizaje no es ni pasivo ni objetivo, por el contrario es un proceso subjetivo que cada persona va modificando constantemente a la luz de sus experiencias (Abbott, 1999).

Al respecto, Gagné (1979) representante de esta corriente teórica, considera al individuo como un ser activo, responsable de la construcción de su conocimiento, desarrollando en él estrategias que faciliten la selección, percepción, procesamiento y recuperación de la información.

Igualmente, Vigotsky (1978) es una referencia importante con su Teoría Social, donde establece que el origen de los Procesos Psicológicos Superiores (PPS) se origina en la vida social, es decir, en la participación de sujeto en las actividades compartidas con otros, este proceso es aún más complejo que lo que parece, ya que el desarrollo involucra cambios en la estructura y función de los procesos que se transforman.

Estos procesos regulan la acción en función de un control voluntario, superando su dependencia y control por parte del entorno, estableciendo una formación, en un primer nivel social y luego a nivel individual. En este proceso se da una internalización a la reconstrucción interna de una operación externa. Este proceso de internalización supone una serie de transformaciones donde una actividad externa se reconstruye y comienza a suceder internamente. Esta perspectiva otorga una importancia significativa a la interacción social.

Para Piaget hay cuatro factores que inciden e intervienen en la modificación de estructuras cognoscitivas: la maduración, la experiencia, el equilibrio y la transmisión social; que se pueden propiciar por ambientes colaborativos, donde el entorno de aprendizaje constructivista se define

como "un lugar donde los alumnos deben trabajar juntos, ayudándose unos a otros, usando una variedad de instrumentos y recursos informativos que permitan la búsqueda de los objetivos de aprendizaje y actividades para la solución de problemas" (Wilson, 1995:27). Piaget establece que las personas construyen el conocimiento de forma activa, es decir, construyen sistemas de creencias robustos a partir de sus experiencias con el mundo.

Por otro lado, Lucero, M. M. (2003) define el aprendizaje colaborativo como "El conjunto de métodos de instrucción y entrenamiento apoyados con tecnología así como de estrategias para propiciar el desarrollo de habilidades mixtas (aprendizaje y desarrollo personal y social), donde cada miembro del grupo será responsable tanto de su aprendizaje como del de los restantes miembros del grupo." Para Lucero el aprendizaje en ambientes colaborativos busca propiciar espacios en los cuales se dé la discusión entre los estudiantes al momento de explorar conceptos que interesan dilucidar o situaciones problemáticas que se desean resolver; se busca que la combinación de situaciones e interacciones sociales pueda contribuir hacia un aprendizaje personal y grupal efectivo.

El modelo de diseño instruccional que se propone se fundamenta en la teoría instruccional de Gagné (1979) y en el enfoque del procesamiento de la información, en el cual se considera al individuo como un ser activo, responsable de la construcción de su conocimiento por lo que la instrucción estará enfocada en desarrollar en el individuo estrategias que faciliten la selección, percepción, procesamiento y recuperación de la información.

Este modelo remite a una concepción constructivista del aprendizaje, tal como lo plantean Díaz Barriga y Hernández (1999), cuando señalan que los aprendizajes no se producirán de manera satisfactoria si no se suministran apoyos específicos para promover la participación del alumno en actividades intencionales, planificadas y sistemáticas.

Por otra parte y en consonancia con la Teoría Constructivista, este Diseño Instruccional se encuentra fundamentado en la teoría de Aprendizaje Acelerado, el cual parte de la premisa de que cada persona es capaz de mucho más de lo que ella misma cree posible, asumiendo que son sus propias creencias las que en realidad limitan su potencial.

En el aprendizaje acelerado tanto el facilitador como el ambiente de aprendizaje y el diseño de la experiencia, se combinan perfectamente para crear oportunidades que le permitan al individuo superar las barreras que él mismo se ha impuesto, logrando aprender con una eficacia superior a la que se considera normal. Por lo tanto, el aprendizaje acelerado implica una técnica de facilitación que hace factible la asimilación más fácil, rápida y efectiva del conocimiento, así como su retención durante mayor tiempo en la memoria.

El aprendizaje acelerado es un método de aprendizaje, que sostiene que la capacidad de aprender y recordar que posee el ser humano es prácticamente ilimitada, aprovecha la reserva, habilidades potenciales del cerebro y mente, para liberar a la persona de las frecuentes limitaciones impuestas por sus propias creencias y por las diferentes normas sociales, que pueden condicionar tanto la personalidad y conducta, como la capacidad de aprendizaje.

Por lo cual, Lozanov (1978) creador del método del aprendizaje acelerado dice que éste es una activación sistemática multisensorial de las potencialidades del cerebro; hace uso de la música y otras artes para estimular el aprendizaje y de los juegos y roles-play o juego de roles, para hacer el aprendizaje más efectivo y divertido.

De acuerdo al Manual de Formación de Facilitadores de Aprendizaje Acelerado, PCO`S International (2006) se dice que pueden utilizarse diez elementos dentro del aprendizaje acelerado como lo son:

- Conocimiento del cerebro: donde tanto el conocimiento científico como el entendimiento del cerebro son necesarios para diseñar las experiencias de aprendizaje efectivas
- Estado emocional: porque las emociones pueden influenciar fuertemente en el proceso de aprendizaje y en la habilidad de retención.
- Ambiente de aprendizaje: donde se toma en cuenta cada aspecto (iluminación, temperatura, acústica, arreglo del mobiliario, color y decoración), ya que un ambiente divertido captura y refuerza el aprendizaje de cada persona.
- Música y arte: la música crea emociones y trae recuerdos, influye en el estado de ánimo y en el nivel de energía de la experiencia de aprendizaje y a su vez las diversas

manifestaciones del arte se pueden usar para facilitar el entendimiento, el involucramiento emocional y la aplicación del conocimiento a situaciones de la vida real.

- La motivación personal: el deseo de seguir aprendiendo se basa en la autoconfianza y expectativas personales.
- Inteligencias múltiples y estilos de aprendizaje: donde se reconocen las diferentes inteligencias de los individuos.
- Imaginación y metáforas: juegos de imaginación y actividades ricas en información verbal y escrita con movimiento físico, color, profundidad y emociones positivas; así como habilidades de visualización y uso de metáforas que producen fuertes significados en los individuos.
- Sugestión – Desugestión: lo que se hacía normalmente va acompañado del lenguaje corporal, actitud, selección de palabras y una experiencia disimulada. Estas sugerencias pueden crear un estado mental positivo y elevar la energía y atención.
- Aprendizaje en equipo y cooperación: las actividades de aprendizaje cooperativo permiten beneficiarse de los roles de mentores y aprendices, desarrollando habilidades interpersonales.
- Mejora resultados: las expectativas de aprendizaje deben definirse y acordarse con los involucrados, reconociendo y aceptando sus actividades, midiendo el progreso, generando datos, objetivos que se pueden utilizar para el diagnóstico, la planificación y mejora continua.

### **5.1.1. Detección de la necesidad**

Considerando la dinámica organizacional actual, donde el talento humano es el valor más importante dentro de las empresas y por tanto su desarrollo y progreso son vitales para el buen funcionamiento de las mismas, surge como principal preocupación de empresarios y expertos en el tema, la formación de los miembros de la organización como eje fundamental de desarrollo.

Aunque algunos no consideran este aspecto como una inversión importante sino un gasto innecesario, es importante destacar que la formación en las organizaciones se traduce en motivación de éstos y mayor productividad para la organización. Es por ello, que debe ser abordada

como un tema vital para mantener al talento humano motivado con su desarrollo profesional y así tener como resultado un mejor clima organizacional y mayor eficiencia de los procesos.

Rialfi Consulting, C.A., es una organización que dentro de los servicios que ofrece, cuenta con un centro de llamadas, en el que gestiona las solicitudes de los usuarios finales de otras organizaciones, a través de una plataforma tecnológica basada en la recepción y generación de llamadas gestionadas por Ejecutivos de Atención al Cliente (EAC). Por medio de los diferentes canales de comunicación (teléfono, fax, chat, Internet, SMS, VoIP), se reciben las llamadas del usuario final y se realizan llamadas salientes para atender requerimientos de transacciones, información, soluciones técnicas y/o cualquier otra área específica de negocio de sus clientes.

Ésta organización cuenta con un Departamento de Calidad, que es el responsable de medir el impacto de la gestión realizada por los EAC durante su jornada laboral. Para ello, cuentan con una planilla de evaluación, diseñada en conjunto con el cliente contratante, en la que a través del monitoreo en línea o grabaciones de las llamadas, se evalúa el cumplimiento del protocolo establecido para la atención al cliente, la información brindada, el registro de los requerimientos del usuario final en los sistemas correspondientes y el seguimiento hasta la cierre del caso creado para dicho requerimiento. Esto implica que los EAC deben tener sólidos conocimientos de la información y los sistemas Web, que emplean a diario para gestionar cada una de sus llamadas.

La planilla tiene una escala de 0 a 100 expresada en puntos. En los últimos meses, las evaluaciones realizadas por el Departamento de Calidad, muestran una baja considerable en la nota de los EAC, que para que puedan aprobar, debe ser superior a 85 puntos. El informe de los resultados otorgado por este departamento, indica que la disminución de la nota, radica principalmente en la mala tipificación del requerimiento del usuario final en los sistemas correspondientes y el desconocimiento de algunas aplicaciones. Esto contribuye a la insatisfacción por parte del usuario final al no poder contar con el servicio ofrecido en el tiempo prometido.

Por otro lado, la curva de aprendizaje durante el primer mes de gestión de los EAC es mucho más lenta, pues la información que reciben durante el curso de formación, contempla un componente teórico muy extenso y no hay prácticas en los sistemas y aplicaciones Web. El

resultado es que al momento de gestionar los requerimientos de los usuarios finales, el proceso es más lento y con tendencia a ser mal tipificado y gestionado.

La organización Rialfi Consulting, C.A. no contempla ningún proceso para la formación de los empleados con el uso de las TIC que promuevan el proceso de facilitación del aprendizaje.

Esta propuesta buscó diseñar estrategias instruccionales tecno-educativas, que permitan promover el proceso de facilitación del aprendizaje, a través del uso de las TIC a fin de propiciar un entorno organizacional favorable para la implementación de las mismas; donde la organización, asuma roles protagónicos en el procesamiento y manejo de la información dentro de una comprensión estructural en la cual quienes estén vinculados (los recursos tecnológicos, funcionarios, facilitadores, participantes, los servicios o la plataforma tecnológica) ofrezcan una continuidad en el tiempo y en el espacio, facilitando el desarrollo de actividades que enriquezcan el trabajo individual o grupal, produciéndose así la adquisición del conocimiento en forma constructiva y con una fuerte interacción social, que contribuyó al mejoramiento de las notas de calidad durante el primer mes de conexión y gestión de llamadas, y por tanto, a la satisfacción del usuario final.

### **5.1.2. Objetivos terminales**

Utilizar las herramientas adquiridas en el curso de capacitación para nuevos ingresos en la organización Rialfi Consulting C.A. para la gestión correcta de llamadas en el centro de contacto por parte de los usuarios finales de CANTV.

### **5.1.3. Análisis estructural**

Los contenidos a tratar en el curso de capacitación se trabajaron considerando los tres (3) tipos de conocimiento:

- 5.1.3.1. **Declarativos**, relacionados con lo conceptual y el “Saber qué”. Por eso, aquí se abordaron los temas de la siguiente forma:

- 5.1.3.1.1. Definición de Misión y Visión de la organización Rialfi Consulting C.A.
  - 5.1.3.1.1.1. Valores organizacionales
- 5.1.3.1.2. Servicio
  - 5.1.3.1.2.1. Definición de servicio
- 5.1.3.1.3. Cultura de servicio
  - 5.1.3.1.3.1. Relación de este concepto con experiencias propias
- 5.1.3.1.4. Cliente
  - 5.1.3.1.4.1. Atención al cliente
  - 5.1.3.1.4.2. Tipos de clientes

Se analizó la misión y visión de la organización Rialfi Consulting C.A., se conceptualizó el proceso de atención al cliente, se describieron los tipos de clientes con los que pudieran enfrentarse en su día a día, se resaltaron los atributos de Calidad que tienen más peso durante la llamada, se explicaron los principales procedimientos que el estudiante debe conocer, tales como: cambio de plan, servicio, operaciones financieras, status de cuenta, datos del cliente, promociones vigentes, información de equipos y productos.

5.1.3.2. **Procedimentales**, referidos a la ejecución de tareas y al “Saber hacer”. En este apartado se llevó al participante del taller a experimentar con ejercicios donde:

- 5.1.3.2.1. Lectura y análisis de la misión y visión de la organización Rialfi Consulting C.A
- 5.1.3.2.2. Mesa de trabajo, en la que se discute por equipos la importancia del cliente en el mercado de las telecomunicaciones.
- 5.1.3.2.3. Elaboración de propuestas para mejorar la atención al cliente al momento de recibir una llamada.

- 5.1.3.2.4. Elaboración de mapas mentales y resúmenes con información referente a planes, servicios, operaciones financieras, estatus de cuenta, datos del cliente, promociones vigentes, equipos y productos.
- 5.1.3.2.5. Ejecución de ejercicios prácticos con las herramientas Web dispuestas para ello.
- 5.1.3.2.6. Participación en role play basados en llamadas reales para la comprobación de conocimientos adquiridos.
- 5.1.3.2.7. Finalización de la experiencia de aprendizaje con la evaluación en vivo de la gestión de una llamada y la retroalimentación correspondiente.

Se realizó en base a un taller presencial en el que los participantes aplicarían los conocimientos teóricos aprendidos a través de diversas estrategias que involucran el uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.

- 5.1.3.3. **Actitudinales**, indican claramente aspectos psicológicos, afectivos y sobre todo hace énfasis en los valores, por eso se inclina al “Saber ser”.

- 5.1.3.3.1. El valor e importancia en el servicio que están prestando durante la atención al cliente, tomando en cuenta los atributos de Calidad durante la llamada.

Se resaltar el valor e importancia en el servicio que están prestando durante la atención al cliente, tomando en cuenta los atributos de Calidad durante la llamada. Después de cada evaluación, el trabajador recibió el feedback correspondiente a la gestión de su llamada por parte del facilitador o de un Supervisor de Calidad, resaltando los puntos positivos de la misma y ofreciendo soluciones a las oportunidades de mejora que pudiera tener.

#### **5.1.3.4. Conductas de entrada**

##### **5.1.3.4.1. Conocimientos previos**

- Los participantes del taller deben tener conocimientos básicos acerca de la atención al cliente.

##### **5.1.3.4.2. Habilidades o conocimientos técnicos**

- Entre otras cosas, los participantes deben manejar técnicas de análisis, síntesis y reflexión para construir conocimientos en las actividades planteadas en el taller.

#### **5.1.4. Objetivos específicos**

1. Familiarizar a los nuevos ingresos de la organización Rialfi Consulting C.A. con la filosofía corporativa de la misma.
2. Establecer métodos y estrategias para aplicar el conocimiento del proceso de atención al cliente durante la gestión de una llamada.
3. Orientar a los participantes a prestar un servicio de calidad según los lineamientos necesarios para una efectiva atención telefónica.
4. Presentar tareas y actividades donde el participante del taller pueda gestionar los principales procedimientos que debe realizar según el requerimiento solicitado durante una llamada.
5. Evaluar los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, durante la gestión de llamadas en sus puestos de trabajo.

#### **5.1.5. Organización del contenido, estrategias instruccionales, medios instruccionales y estrategias de evaluación**

##### **5.1.5.1. Selección de estrategias y actividades de aprendizajes**

Acorde con los objetivos planteados, en el curso de capacitación, se desarrollaron las siguientes estrategias y técnicas:

- Estrategias de síntesis, análisis y reflexión para introducir al participante en el tema de la Atención al Cliente.
- Juegos de roles, sugestión. Esto es base fundamental para el logro del aprendizaje, y se vincula con las estrategias del Aprendizaje Acelerado en donde el participante hace uso de su memoria y potenciales a través de una activación sistemática multisensorial de las potencialidades del cerebro sin limitaciones.

Evidentemente, las estrategias están centradas en el participante y estuvieron dedicadas a:

- a) Manejo y construcción de conceptos claves
- b) Identificación de la Calidad de Servicio
- c) Estimulación para involucrarse con el contenido y las actividades

Para llevar a cabo las estrategias mencionadas fue necesario apoyarse en las siguientes técnicas:

Discusión en pequeños grupos: referida a la conformación de pequeños grupos para construir en este caso conceptos, definiciones. Implicó la lectura y análisis de información en el Manual 0800EMPRESA de manera individual pero aplicada con trabajo colaborativo.

Lluvia de ideas: consistió en armar un boceto general acerca de un tema específico con las ideas de cada integrante del equipo.

Ejercicios prácticos: guías con casos basados en llamadas reales para la práctica en las distintas aplicaciones Web.

#### **5.1.5.2. Medios Instruccionales utilizados**

En este taller se emplearon diversos medios como videos acerca de la Atención al Cliente, trípticos con información sobre planes, servicios, equipos y productos, presentaciones en la aplicación Power Point donde estará el contenido principal del evento de formación y software de simulación que elaboró la CANTV compuesto de las aplicaciones Zoiper/Softphone, Manual 0800EMPRESA, ASAP y SAC.

A continuación se reflejan las interfaces para el ingreso y uso de las herramientas Web utilizadas durante el taller:

**Zoiper/Softphone:**

Para el ingreso se debe tomar en cuenta la configuración de los botones de la herramienta Web.



Figura 16. Botones de importancia en la herramienta Web Zoiper/Softphone



Figura 17. Despliegue del teclado de la herramienta Web Zoiper/Softphone

Para conectarse se marca el número 99, luego la tecla llamar (el botón color verde) y seguir las instrucciones de la operadora (solicitará clave y contraseña las cuales se les otorgaran al momento de conectarse)

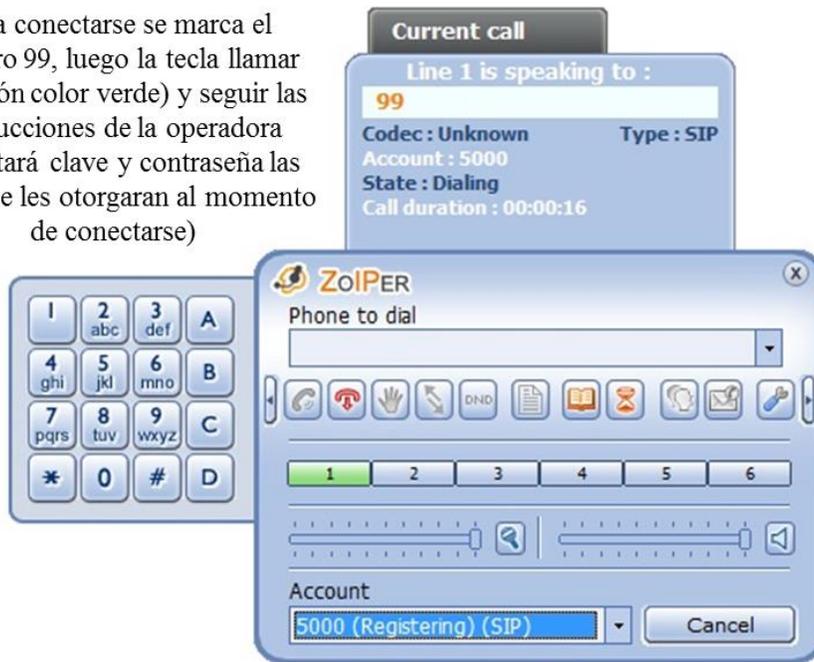


Figura 18. Pasos para conectarse en la herramienta Web Zoiper/Softphone

**Manual 0800EMPRESA:**

La interfaz permite al usuario escoger con el cursor la opción que desee consultar para desplegar la información correspondiente.



Figura 19. Interfaz principal de la herramienta Web Manual 0800EMPRESA

Por ejemplo, si la opción escogida es el Servicio TELEAMIGO, se abrirá una página con la información referente a dicho servicio y las distintas opciones disponibles que brinda para el cliente.

CONFIGURACION

**TELEAMIGO**

Teleamigo es un servicio opcional que ofrece un conjunto de facilidades adicionales a la línea comercial, incrementando sus beneficios y agregando valor a sus comunicaciones. El servicio ofrece un total de cuatro facilidades las cuales se pueden adquirir de manera individual, combinada en Pares o como un paquete completo

**Existen 4 Modalidades**

- Llamada en espera:** Facilidad que le permite atender una nueva llamada entrante mientras está usando la línea, a través del envío de un tono especial para avisar que tiene una llamada por atender. El usuario podrá intercambiar las comunicaciones entre las llamadas.
- Bloqueo de llamadas:** Facilidad que le permite controlar las llamadas realizadas desde su teléfono, mediante el uso de una clave secreta asignada por Cantv, que impide la realización de llamadas de larga distancia nacional e internacional, llamadas a celulares e incluso impide el acceso a los servicios por operadora.
- Llamada en conferencia:** Le permite comunicarse simultáneamente con dos personas o más que se encuentren en áreas geográficas distintas.
- Marcado rápido:** Le permite grabar hasta veinte (20) números telefónicos, asignándole a cada uno un código de dos dígitos para que puedan marcarse rápidamente.

Concepto de las Tarifas	Tarifa Bs.	IVA	Total
Instalación (cargo único)	3,26	0,39	3,65
Llamada en Espera	5,65	0,68	6,33
Llamada en Conferencia	5,65	0,68	6,33
Marcado Rápido	5,65	0,68	6,33
Bloqueo de Llamadas	8,25	0,99	9,24
Par 1: Combinación de Llamada en conferencia y Llamada en espera	8,11	0,97	9,08
Par 2: Combinación de Llamada en espera y Bloqueo de llamadas	8,52	1,02	9,54
Par 3: Combinación de Llamada en conferencia y Bloqueo de llamadas	8,52	1,02	9,54
Paquete Completo	8,96	1,08	10,04

**Nivel I**

Instalación

Reset

Retiro

Mod

**Nivel II**

Instalación

Reset

Retiro

Mod

←

SERV

VOLVER AL INDICE

BLQ

→

Figura 20. Consulta de Servicio TELEAMIGO en herramienta Web Manual 0800EMPRESA

Si se selecciona la instalación, la página indicará el proceso para hacer la solicitud de instalación del servicio al cliente junto a los requisitos que debe cumplir y los documentos que debe enviar para hacerla efectiva.

**NIVEL I solicitud del servicio de TELEAMIGO**

Proceso en primer nivel para cargar una solicitud del Servicio Telemigo

1. Se toman los datos de la empresa y de la persona que realiza la solicitud comparándolos con ASAP comprobando de que coincidan para luego registrarlos en el SAC. Comprobación
2. Se valida de que la línea no posee deuda en SAPPORTAL. SAPPORTAL
3. Se verifica si no posee solicitudes previas. Solicitudes
4. Si el cliente esta solvente y no posee solicitudes previas se procede a cargar la solicitud en el SAC solicitando al cliente los documentos correspondientes.

<b>Caso:</b>	Solicitud	*
<b>Tipo Caso:</b>	Requerimiento	*
<b>Requerimiento:</b>	Productos / Servicios	*
<b>Tipo Requerimiento:</b>	Servicios Verticales	*
<b>Detalle:</b>	Telemigo	*
<b>SubEstado Ticket:</b>	Pendiente por Documentación	*
<b>Caso SAT:</b>		
<b>Promoción:</b>	<input type="checkbox"/>	

**Comentarios Adicionales**

Solicita Telemigo bajo la modalidad ( ) para la (s) línea(s) (xxxxxxx). Saldo Actual ( ).

**Documentos a solicitar**

1. Carta Explicativa indicando el servicio que solicita y nro. Telefónico (s) al cual se le realizara la activación. Debe estar firmada y sellada por el representante legal de la empresa. En caso de ser persona natural solo debe contener la firma.
2. Copia de C.I De representante legal vigente.
3. Copia del RIF. De la empresa vigente.

**Tiempo de ejecución 1 DÍA (24 horas luego de recibida la documentación en los casos que aplique).**



**Condiciones:**

Sólo puede ser utilizado en centrales con disponibilidad para este servicio  
 Solamente puede activarse sobre Telefonía Fija Alambica  
 Para utilizar este servicio es necesario poseer un aparato telefónico convencional de teclado, con señal de tono.

Figura 21. Información para la instalación del Servicio TELEAMIGO en la herramienta Web Manual 0800EMPRESA

**SAC:**

Se detalla el proceso de ingreso y tipificación correspondiente a una llamada entrante.



elaborado por [Open Technologies C.A.](#), 2006-2013

Figura 22. Interfaz de ingreso a la herramienta Web SAC

**RIALFI**  
Sistema de Atención al Cliente 0800Empresa

**Tipificador de Llamadas**

**Agente:** Francisco José Paredes Vargas (19583698)  
**Campaña:** 0800Empresas  
**Conectado:** Sí  
**Pausado:** No

[Presione este enlace cuando está hablando con el cliente](#) **Tipificar Llamada Colgada**

Luego de ingresar en el aplicativo se verifica que en Conectado diga “SI” y en Pausado “NO” quedando el Ejecutivo preparado para recibir llamadas.

elaborado por [Open Technologies C.A.](#) 2006-2013

Figura 23. Interfaz de conexión exitosa en la herramienta Web SAC

Se selecciona la letra inicial del Rif y el número correspondiente de 9 dígitos.

**Información de Empresa u Organismo**

**RIF:** J \*  
**Razón Social:** J \*  
G  
V  
E

Seleccionar Cliente

Listar clientes coincidentes  
Crear Nuevo Cliente

**Tickets del Cliente**

**Busque el caso que corresponde**

**Período:** desde: ... hasta: ...  
**Estado:** Abiertos  
**SubEstado:** Todos  
**Descripción:**  
**# Ticket:**  
**Teléfono Asociado:**  
Buscar Ticket

Clic para ver si la empresa se encuentra creada.

Figura 24. Interfaz de carga de datos de la empresa en herramienta Web SAC

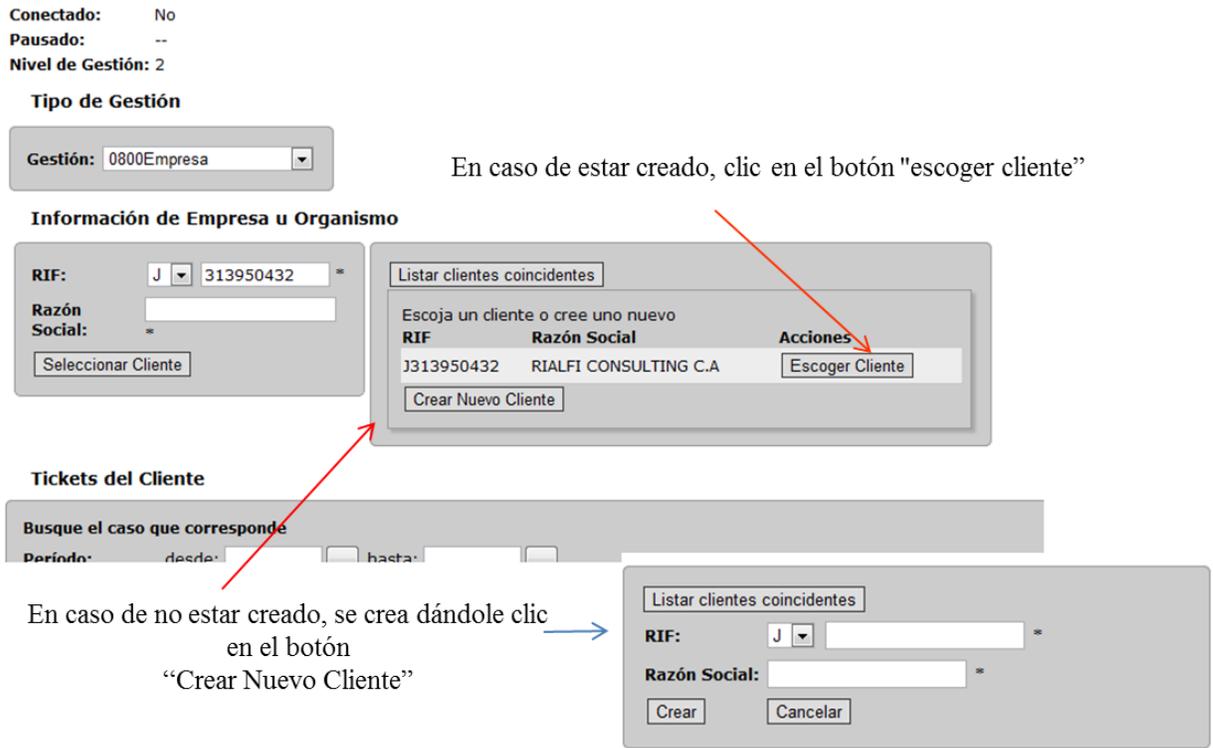


Figura 25. Interfaz de creación de empresas en la herramienta Web SAC

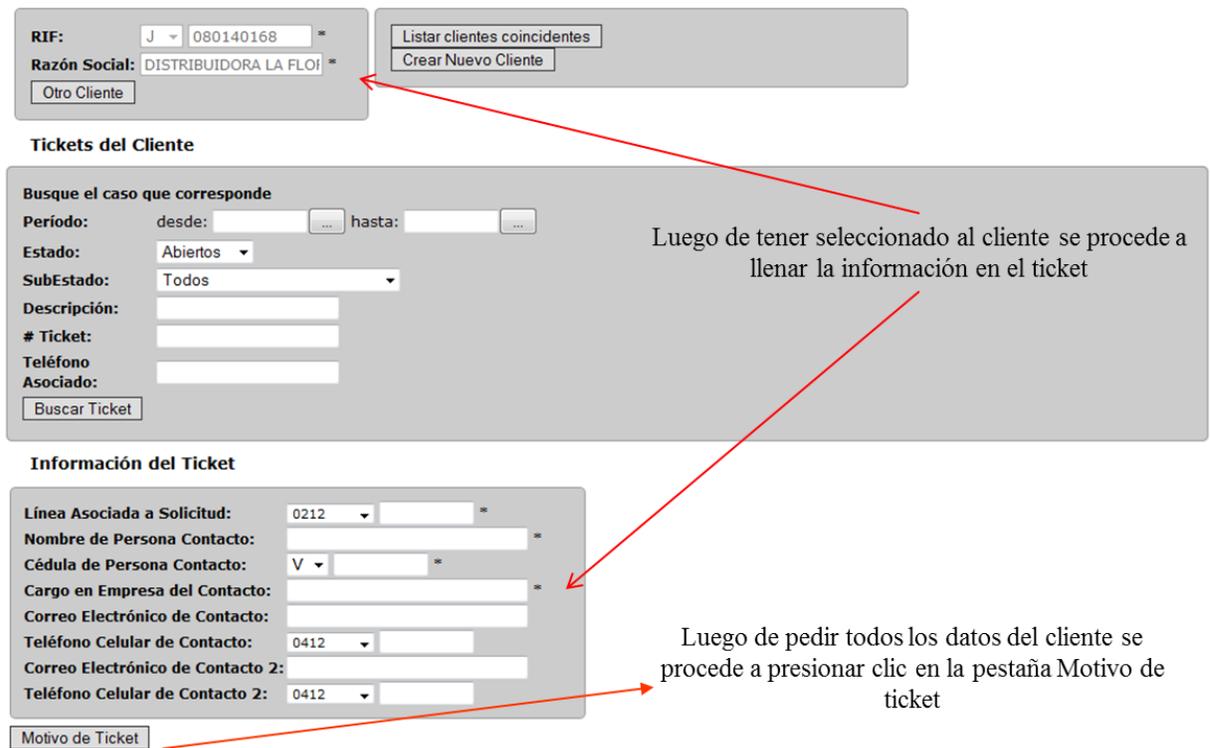


Figura 26. Interfaz de carga de datos del cliente en la herramienta Web SAC

Motivo de Ticket

<b>Caso:</b>	Consulta	*
<b>Tipo Caso:</b>	Requerimiento	*
<b>Requerimiento:</b>	Producto / Servicio	*
<b>Tipo Requerimiento:</b>	Servicios Verticales	*
<b>Detalle:</b>	Identificador de Llamada	*
<b>SubEstado Ticket:</b>	Escoja un estado	*
<b>Motivo Ticket:</b>	Escoja un estado	
<b>SubMotivo Ticket:</b>	Caso Procesado	
	Caso Cerrado	

Comentarios Adicionales

Consulta su solicitud de (xxx), bajo el numero (xxx-xxx), la cual se encuentra en estatus (xxxx), se le indica (xxxx)

Guardar Cancelar

Una vez llenados los datos, se procede a guardarlos en el aplicativo

Figura 27. Interfaz de carga de motivo de la llamada en herramienta Web SAC

**RIALFI**  
Sistema de Atención al Cliente

Compremeffidos.com. Venezuela

**Gestión Llamada Entrante**

**Agente:** Luis Alexander Manrique Guarnizo (12831012)  
**Campaña:** 0800Publica  
**Conectado:** Sí  
**Sentido Atención:** entrante   
**Pausado:** No  
  
 El # de ticket del requerimiento que realizó el cliente es: 20376

Se le otorga al cliente el número de requerimiento.

elaborado por [Open Technologies C.A.](#) 2006-2011

Figura 28. Interfaz de finalización de la tipificación del requerimiento del cliente en la herramienta Web SAC

## ASAP:

El acceso a esta herramienta Web es a través de comandos, que son previamente entregados en un manual a los participantes del taller.

```

Winsock 3270 Telnet - 161.196.25.2
Connect Close Exit Edit Print Screen Setup Help
IPADDR: 10.1.233.97          FECHA: 05/21/13          HORA: 13:04:33

COMPAÑIA ANONIMA NACIONAL TELEFONOS DE VENEZUELA

*****\      *****\    **\    **\ *****\ **\      ***\
**\| | | | **\ | | | | **\ | | | | **\ | | | | **\ | | | |
**\  | |  **\  | |  **\  | |  **\  | |  **\  | |  **\  | |
**\   **\  **\   **\  **\   **\  **\   **\  **\   **\  **\
*****\ **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
* Solo se permite el acceso al personal autorizado *
*   por la corporacion CANTV y sus filiales   *
*****\ **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\  **\
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
A1- TSO/ESA2  A2- NATP
A3- NASA     A4- NPRI
A5- SISCO2K  A6- Libre
A7- TSO/ESA1 A8- SIAHPRO
A9- CBSS     A10- AUTOTAS
A11- Libre   A12- NATL
A13- ITESCANT A14- IPROCANT
A15- N215    A16- Libre
A17- Libre   A18- Libre
A19- CONTROLD A20- NVAS
A21- F.M.    A22- Libre
A23- Libre

=====
EN CASO DE CUALQUIER PROBLEMA POR FAVOR COMUNICARSE CON C.I.C.
POR EL TELEFONO: 8745
=====

FAVOR INTRODUCZA SU OPCION: A3

CAPS NUM          13:07:32 IBM-3278-2
Clear Erase EOF New Line PA1 PA2 PA3
  
```

Figura 29. Interfaz de inicio de la herramienta Web ASAP

```

Winsock 3270 Telnet - 161.196.25.2
Connect Close Exit Edit Print Screen Setup Help
Signon to CICS          APPLID CICSASAP

BIENVENIDOS AL CICSASAP V13 PRODUCCION

Type your userid and password, then press ENTER:

Userid . . . .          Groupid . . .
Password . . .
Language . . .
New Password . . .

DFHCE3520 Please type your userid.
F3=Exit

CAPS NUM          13:09:11 IBM-3278-2
Clear Erase EOF New Line PA1 PA2 PA3
  
```

Figura 30. Interfaz de ingreso a la herramienta Web ASAP

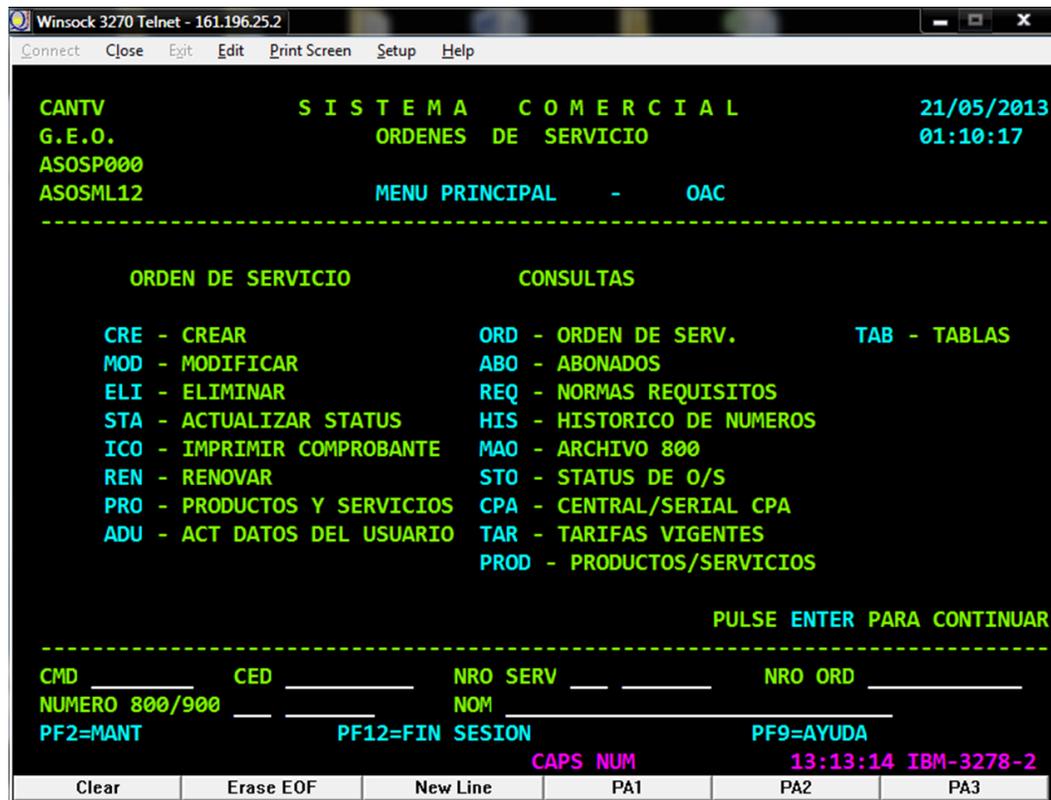


Figura 31. Interfaz de carga de solicitudes y requerimientos en la herramienta Web ASAP

### 5.1.5.3. Diseño de las evaluaciones

En esta sección se definió el tipo de evaluación que se realizó en cada objetivo y respectivamente en sus contenidos. Por las características del evento de formación se realizó una evaluación del tipo formativa y del tipo sumativa según el contenido planteado.

Como plantea César Coll (1991), la evaluación formativa permite identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales. Al respecto, Coll (1991), precisa la calidad de esta valoración al mencionar que “la importancia del ajuste progresivo de la ayuda pedagógica para el correcto y fructífero desenvolvimiento del proceso de aprendizaje aconseja una práctica más formalizada de evaluación formativa”. (Coll, 1991:1).

Para (Ecourban, 2010), la evaluación sumativa es la que se realiza al término de una etapa del proceso enseñanza y aprendizaje para verificar sus resultados. Esto se debe a que al culminar cada ciclo y etapa educativa se hace necesario incluir la realización de una evaluación final que, además de recoger los resultados alcanzados, informe sobre el desarrollo de todo el proceso en su globalidad, con vistas a establecer la procedencia o no de modificaciones futuras.

Tomando esto en consideración, se estructuraron las evaluaciones de la siguiente manera:

Durante toda la experiencia de aprendizaje estuvieron presentes dos observadores pertenecientes a las áreas de capacitación de CANTV y de la organización Rialfi Consulting C.A. respectivamente, quienes con la guía de observación (ver anexo 3) evaluaron día a día las sesiones.

Una vez culminado el primer mes de conexión en la plataforma, los representantes del Departamento de Calidad escucharon 5 llamadas de cada uno de los trabajadores nuevos ingresos y las evaluaron según la planilla de calidad. El promedio de la nota de las 5 llamadas fue la nota definitiva del mes. Después de cada evaluación, el trabajador recibió el feedback correspondiente a la gestión de su llamada por parte de un Supervisor de Calidad, resaltando los puntos positivos de la misma y ofreciendo soluciones a las oportunidades de mejora que pudiera tener.

## **PRIMER DÍA.**

### **Contenido:**

1. Presentación del Grupo y Corrección de Nombres.

#### **Objetivos:**

- Actualizar los datos de cada uno de los participantes.
- Identificación del socio del aprendizaje, creando un ambiente cálido y de cooperación.

#### **Medio Instruccional:**

- Cartulina dura. (Habladores).
- Cartulina de construcción de colores azul y rojo. (Identificadores).
- Sacapuntas eléctrico.
- Marcadores, cinta adhesiva, papel contac, lápices.

#### **Estrategias Instruccionales:**

- El facilitador debe tener las condiciones creadas para comenzar su actividad docente tanto en limpieza como en organización. Los puestos de los participantes estarán identificados con sus nombres y se dispondrá de identificadores para los mismos que deberán llenar al ingresar a la sala de entrenamiento. Azul para las damas y rojo para los caballeros.
- Las sillas deben estar en posición de U o en un círculo para facilitar el proceso de comunicación, facilitador - alumnos, alumnos - alumnos, alumnos - facilitador.
- El facilitador debe recibir a los participantes con una música de fondo agradable al oído y de buen gusto, de preferencia instrumental.
- El facilitador ofrecerá la bienvenida al taller destacando la importancia y el objetivo del mismo y explicará en qué consiste el taller, metodología, y aspectos logísticos del mismo.

### **Contenido:**

2. Bienvenida y Normas del Curso

#### **Objetivos:**

- Dar inicio al curso.
- Dar las instrucciones del curso.
- Crear un ambiente cálido y de cooperación.
- Establecer normas en el grupo para facilitar el proceso en el desarrollo del taller.

- Constatar la perspectiva de lo que cada participante espera del taller.
- Crear un ambiente en el cual los participantes sientan confianza para expresar sus ideas y medir la motivación hacia el taller.

**Medio Instruccional:**

- Láminas de papel bond.
- Díptico Normas del Call Center.
- Globos.
- Marcadores.
- Hojas (Formato de preguntas para dinámica).
- Cinta adhesiva, tijeras, lápices.
- Pabilo.
- Dinámica.

**Estrategias Instruccionales:**

- Con un fondo musical instrumental que invite a la relajación, el facilitador orienta la realización de una técnica de presentación que les permita a los participantes conocerse desde diferentes perspectivas y también permite que el profesor se presente como un miembro más del grupo (Bermúdez Morris y otros, 2002). En estas técnicas se debe posibilitar que los alumnos intercambien información de interés que puede ser: nombre, preferencias, lo que le desagrada, entre otras que permita un conocimiento más completo de cada uno de los miembros del grupo (Bermúdez Morris y otros, 2002). Se emplea la técnica de presentación en parejas.

Se informa a los participantes que realizarán una presentación por parejas donde cada uno presenta al otro. Durante el diálogo que se establezca deben intercambiar determinado tipo de información que sea de interés para todos, por ejemplo, nombre, lugar de empleos anteriores, residencia, gustos, expectativas por el curso, etc. Para formar las parejas se pueden utilizar diferentes procedimientos como: dividir el grupo en dos y numerarlos, para luego agrupar los 1 con los 1, los 2 con los 2, y así sucesivamente. Por último, se solicita que se haga una presentación en plenario donde cada cual tiene que presentar a su pareja, ofreciendo los datos brindados por el otro.

- A continuación, se invitará a realizar una lluvia de ideas para establecer un proceso de negociación de las normas que regirán al grupo durante el desarrollo del taller. La actividad busca que dichas normas salgan de los mismos participantes, logrando con esto el compromiso grupal. Luego, cada uno de los participantes individualmente deberá responder 3 preguntas en 3 tiras de papel, sobre sus expectativas del taller, lo que esperan de su facilitador y lo que aspiran alcanzar al finalizar el proceso de capacitación; las cuales serán introducidas dentro de un globo que inflarán e identificarán con sus nombres. Los globos se colgarán del techo durante todo el entrenamiento. Las respuestas serán discutidas al final del taller con la finalidad de revisar si las expectativas deseadas fueron satisfactoria. Cada participante deberá reventar el globo de otro compañero y compartir su experiencia con el grupo.

Esta actividad está dirigida para animar a los estudiantes y se preparen de forma relajada a la actividad docente a la que se enfrentarán. Es importante aclarar que todo este proceso debe estar acompañado, de música instrumental, en los casos que sea posible, para permitir la relajación y que resulte del agrado de los estudiantes.

- Una vez concluida la actividad el facilitador ofrece una breve explicación sobre la alternativa y sobre las nuevas vivencias por las que transitarán durante el taller, haciendo referencia a la forma amena y divertida en que se desarrollaran las actividades docentes. Señala que tanto los estudiantes como él aprenderán y que serán ellos el centro del proceso de enseñanza y aprendizaje y que el taller estará diseñado para responder a los intereses del colectivo, por tanto se trabajará en función de sus necesidades.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa, en la que se crean las condiciones necesarias para realizar el trabajo grupal, además de permitir que todos los miembros del grupo se conozcan a través de la comunicación establecida entre ellos. También le permite al facilitador apropiarse de informaciones de cada estudiante que le ayudará a la proyección de un trabajo educativo más eficiente.

**Contenido:**

## 3. Preferencias de modalidad sensorial.

**Objetivos:**

- Determinar las preferencias de modalidad sensorial a la hora de procesar información.

**Medio Instruccional:**

- Test de Vark.
- Lápices.

**Estrategias Instruccionales:**

- En el siguiente momento de la clase, el facilitador aplica un test diagnóstico con el objetivo de determinar las preferencias de modalidad sensorial a la hora de procesar información (ver anexo 2).

**Evaluación:**

- Evaluación formativa, en la que se recogen los resultados alcanzados, con el fin de enfocar la información en los canales adecuados para el procesamiento de la misma durante el curso.

**Contenido:**

## 4. Introducción al contenido.

**Objetivos:**

- Afianzar en los participantes los valores de la Organización.
- Presentar de manera sencilla y dinámica la importancia de CANTV como cliente.
- Evaluar competencias de los participantes para la atención al cliente y si éste tomó en cuenta todos los lineamientos necesarios para una efectiva atención telefónica suministrados en la charla.
- Orientar a los participantes a prestar un servicio de calidad a través de tips, dinámicas, entre otros.
- Familiarizar a los estudiantes con los atributos de Calidad

**Medio Instruccional:**

- Material alusivo a valores de Rialfi Consulting C.A. (Pendones).
- Video beam.
- Hojas blancas.

- Láminas de papel bond.
- Marcadores.
- Cinta adhesiva.
- Díptico Historia de CANTV.
- Rotafolio.
- Presentación en Power Point.
- Dípticos de Calidad (Speech, Atributos y Errores Fatales)
- Recetario situacional para role play
- Lápices.

**Estrategias Instruccionales:**

- Se les muestra a través de diapositivas, la historia, trayectoria y beneficios que ofrece la empresa Rialfi Consulting C.A. a todos sus empleados. Posterior a ello, se realiza una mesa de trabajo, en la que se discute por equipos la importancia del cliente CANTV en el mercado de las telecomunicaciones y se les motiva a que den sugerencias para mejorar la atención al cliente al momento de recibir una llamada. En láminas de papel bond los estudiantes deberán exponer sus propuestas a fin de compararlas y crear una sola propuesta grupal.
- A continuación, se les proyecta la presentación sobre Atención al Cliente. En esta deben resaltarse los atributos de Calidad que tienen más peso, tomando en cuenta que todos son importantes. Se entregan los dípticos con los Speech, los Atributos de Calidad, y los Errores Fatales a través de los cuales les serán evaluadas las llamadas que atiendan. Para reforzar esta información, se ejecuta la dinámica Cambio de Zapatos. Los estudiantes deberán colocarse su zapato derecho en el pie izquierdo y el zapato izquierdo en el pie derecho. Caminarán alrededor del salón mientras conversan entre ellos. Luego de 5 minutos deben colocarse los zapatos de forma correcta. Una vez hecho esto, se intercambiaran opiniones acerca de cómo se sintieron, haciéndoles ver que a pesar de disfrutar del servicio (zapatos), si se presta de forma incorrecta, aun cuando el zapato es de su talla, les queda incómodo, no se sienten bien y han pagado por ello, enfocando la situación paralela al momento de prestar el servicio de atención al cliente durante la llamada.

- La siguiente presentación en diapositivas, trata acerca de los tipos de clientes con los que pudieran enfrentarse en su día a día. Al colocar el tipo de cliente, el facilitador simulará una llamada asumiendo el rol de dicho cliente. El participante debe atender al cliente y utilizar todos los recursos para resolver el requerimiento. Luego se colocará en la pantalla el tipo de atención sugerida para ese tipo de cliente, para que sea leído por los participantes y discutido por el facilitador.
- Para el cierre del día, se invita a los estudiantes a resaltar los aspectos importantes del módulo a través de un breve resumen, que deberán entregar al facilitador antes de salir de la sala de entrenamientos. El facilitador les entregará el material en físico del siguiente día y adicionalmente les enviará la información por correo electrónico para aquellos que tengan acceso a internet desde sus casas.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa. Con esto se logra que los estudiantes se involucren emocionalmente en la situación que se desarrolla, lo que permite al facilitador identificar las competencias y aptitudes que posee el estudiante para reforzarlas y potenciarlas durante el taller. en la que se recogen los resultados alcanzados.

**SEGUNDO DÍA.**

**Contenido:**

5. Manejo de herramienta Web Zoiper/Softphone.

**Objetivos:**

- Conocer la consola por la que diariamente se atenderán las llamadas que generan nuestros clientes a fin de tramitar vía telefónica sus requerimientos relacionados a sus cuentas y líneas telefónicas.

**Medio Instruccional:**

- Laminas Zoiper/Softphone en Power Point.
- Head sets.
- Simulador Zoiper/Softphone.
- Laptops.
- Internet.

**Estrategias Instruccionales:**

- Se comienza la actividad del día con el saludo y una dinámica de animación denominada La caja de sorpresa: se lleva al aula una caja donde se ha colocado una serie de tiras de papel enrolladas en las cuales se han escrito alguna tareas, por ejemplo: cantar, bailar, bostezar, etc. Los participantes se colocan en círculo y luego la caja pasa de mano en mano hasta determinada señal que pudiera ser una grabación musical que se detiene súbitamente o un silbato. El estudiante que tenga en su poder la caja en ese momento debe sacar una de las tiras de papel y ejecutar la tarea indicada. La dinámica finaliza cuando se acaban las instrucciones de las tiras de papel. Esta actividad también está dirigida para animar a los estudiantes y se preparen de forma relajada a la actividad docente a la que se enfrentarán. Es importante aclarar que todo este proceso debe estar acompañado de música instrumental, en los casos que sea posible, que permitan la relajación y que resulte del agrado de los estudiantes. Posteriormente se les entrega a todos los resúmenes que realizaron el día anterior, y se hace un breve repaso de lo antes visto. Después de concluida la actividad, el facilitador invita a los estudiantes a encender sus computadoras. Una vez encendidas, deben abrir un archivo ubicado en el escritorio llamado Zoiper/Softphone. Este es un tutorial creado en el producto Captivate de Adobe, en el que previamente se ha grabado el uso del aplicativo para recibir llamadas denominado Zoiper/Softphone. Los estudiantes deben colocarse sus headsets antes de iniciar la reproducción del tutorial. El estudiante podrá retroceder en cualquier parte del tutorial, lo que le brinda la autonomía para poder analizar e incorporar a su propio ritmo la nueva información adquirida.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**Contenido:**

## 6. Manejo de herramienta Web Manual 0800EMPRESA.

**Objetivos:**

- Dirigir al participante para que maneje y conozca los productos que ofrece el cliente a través del Manual 0800EMPRESA.

**Medio Instruccional:**

- Láminas en Power Point Manual 0800EMPRESA.
- Laptops.
- Internet.
- Manual 0800EMPRESA.

**Estrategias Instruccionales:**

- A continuación se proyectará en el video beam los principales procedimientos que el estudiante debe conocer, tales como: Cambio de plan, Servicio, Operaciones financieras, Status de cuenta, Datos del cliente, etc. De esta manera el facilitador pasará a su puesto a cada uno de los participantes a fin de que practiquen las rutas en las que se generan dichos procedimientos. Luego, el facilitador abrirá en cada una de las computadoras de los estudiantes la aplicación del Manual 0800EMPRESA y hará prácticas guiadas con la herramienta, buscando promociones vigentes, información de equipos, productos, etc.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**Contenido:**

## 7. Dicción y oratoria

**Objetivos:**

- Mejorar la dicción y oratoria de los participantes del curso.

**Medio Instruccional:**

- Láminas Dicción y Oratoria.
- Lápices.

**Estrategias Instruccionales:**

- Una vez finalizada la actividad anterior, se practicarán unos ejercicios de dicción y oratoria. Para ello el facilitador proyectara una serie de frases que cada uno de los estudiantes debe repetir 3 veces en voz alta incrementando la velocidad en cada lectura. Una vez que todos los estudiantes hayan finalizado todos los ejercicios, se les entregará el material impreso con la actividad a fin de que practiquen en su casa a diario.

Cabe resaltar que durante las actividades realizadas, debe haber un fondo musical tenue que acompañe cada actividad.

- Nuevamente para el cierre del día, se invita a los estudiantes a resaltar los aspectos importantes del módulo visto a través de un resumen, que deberán entregar al facilitador antes de salir de la sala de entrenamientos. El facilitador les enviará la información por correo electrónico y entregará el material en físico del siguiente día.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**TERCER DÍA.****Contenido:**

8. Manejo de herramienta Web Manual 0800EMPRESA.

**Objetivos:**

- Dirigir al participante para que maneje y conozca los productos que ofrece el cliente a través del Manual 0800EMPRESA.

**Medio Instruccional:**

- Caja de cartón mediana
- Papel contac
- Cartulinas de colores
- Sobres

- Tarjetas de cartón
- Cronómetro
- Marcadores
- Pizarra Laminas
- Laptops.
- Internet.
- Manual 0800EMPRESA.

**Estrategias Instruccionales:**

- Se da inicio a la sesión de entrenamiento con la discusión de los resúmenes elaborados el día anterior. Se ejecuta un ejercicio de relajación de forma sencilla usando la música instrumental como fondo.
- A continuación, se le pide a cada estudiante que ingrese a la computadora y abra la aplicación Manual 0800EMPRESA. Se inicia la dinámica Reto CANTV. Los estudiantes se dividirán en cuatro equipos. Cada equipo debe escoger un representante, que hará las veces de vocero. El facilitador les entregará un dado que en sus lados tiene tres colores distintos. Dependiendo del lado del dado que la salga al equipo tendrán que escoger una pregunta de unos sobres identificados con los colores correspondientes, que previamente ha preparado el facilitador con preguntas sobre los productos y servicios del 0800EMPRESA. Tendrán que apoyarse en el Manual 0800EMPRESA para responder. Para ello cuentan con 2 minutos. Una vez que tengan las respuestas el representante del equipo expresará a la audiencia la respuesta. De ser correcta acumulará puntos para su equipo. El equipo que más puntos acumule será el ganador.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**Contenido:**

9. Manejo de herramienta Web ASAP.

**Objetivos:**

- Conocer más a fondo la herramienta principal ASAP con la cual el estudiante va a trabajar.

- Identificar los principales procedimiento que pueden efectuarse a través de esta herramienta.

**Medio Instruccional:**

- Láminas en Power Point ASAP.
- Laptops.
- Internet.
- Simulador ASAP.

**Estrategias Instruccionales:**

- El facilitador deberá indicarle a los SDA la manera en la que deben ingresar a la aplicación, abrirá cada uno de los usuarios de entrenamiento que utilizarán en la práctica.
- Se proyectará en el video beam los principales procedimientos que el estudiante debe conocer, tales como: Cambio de plan, Servicio, Operaciones financieras, Status de cuenta, Datos del cliente, entre otros. De esta manera el facilitador pasará por cada uno de los puestos de los participantes a fin de que practiquen las rutas en las que se generan dichos procedimientos.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**Contenido:**

10. Manejo de herramienta Web Manual SAC.

**Objetivos:**

- Dar a conocer la importancia de la herramienta SAC dentro de las estadísticas de CANTV.
- Realizar el reporte o tipificación de las llamadas utilizando una hoja de casos a fin de tener un control sobre los motivos por los cuales están llamando.

**Medio Instruccional:**

- Manual de casos de reportes.
- Herramienta Web SAC.
- Laptops.

- Internet.

**Estrategias Instruccionales:**

- El facilitador pondrá en altavoz su teléfono y llamara al call center para familiarizar a los estudiantes con las opciones que escucha el cliente antes de establecer contacto con un teleoperador. Esto es de vital importancia, pues muchas de las llamadas que se reciben, deben ser direccionadas al canal de atención correspondiente. Adicionalmente, se entregara el material impreso con las rutas de llamadas.
- En la siguiente fase, el facilitador comenzará a introducir el uso de la herramienta Web SAC con las que trabajará el estudiante una vez que finalice el taller. Desde su computadora abrirá la aplicación y explicará su uso con ejemplos. Luego cada estudiante realizará ejercicios prácticos desde la computadora del facilitador.
- Para finalizar la sesión, el estudiante debe entregar un mapa mental del módulo estudiado durante el taller.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**CUARTO DÍA.**

**Contenido:**

11. Sesión de prácticas.

**Objetivos:**

- Comprobar los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Medio Instrucciona:**

- Manual de casos.
- Simulador Zoiper/Softphone.
- Laptops.
- Internet.
- Manual 0800EMPRESA.

- Simulador SAC

**Estrategias Instruccionales:**

- Se ejecuta un ejercicio de relajación de forma sencilla usando la música instrumental como fondo.
- El cuarto día es dedicado a la sesión de práctica. Se integran los conocimientos adquiridos hasta el momento con casos prácticos que deberán resolver los estudiantes desde sus computadoras. El facilitador les entregará una guía con ejercicios y estará recorriendo cada uno de los puestos de los estudiantes para asesorar y aclarar las dudas que puedan presentarse. **Evaluación:**
- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**QUINTO DÍA.**

**Contenido:**

12. Charla de Calidad.

**Objetivos:**

- Incorporar el proceso de evaluación de la gestión de las llamadas bajo el estándar de Calidad establecido en la organización.

**Medio Instruccional:**

- Video beam.
- Láminas de Calidad en Power Point.
- Cornetas.
- Simulador Zoiper/Softphone.
- Laptops.
- Internet.
- Manual 0800EMPRESA.
- Simulador SAC

**Estrategias Instruccionales:**

- Para este día se invita a uno de los representantes del Departamento de Calidad, quién a través de diapositivas y llamadas grabadas, explica el proceso de evaluación al cual

son sometidos los trabajadores en el call center. Durante esta sesión, se les entregará a los estudiantes las planillas de evaluación utilizadas en Calidad, para que ellos evalúen las llamadas grabadas (ver anexo 1). De esta manera, los estudiantes conocen la forma en que serán evaluados y se familiarizan con el uso correcto de los diálogos que deben emplear, y los tiempos de gestión que deben manejar. El representante del departamento de Calidad, realizará una prueba práctica con apoyo del facilitador a cada uno de los participantes a través de un role play, destacando los puntos fuertes del dominio de información que posee el estudiante hasta ese momento y dando sugerencias para las oportunidades de mejoras que tenga durante la evaluación.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.
- Evaluación sumativa, en la que se recogen los resultados alcanzados de cada una de las pruebas prácticas realizadas con el fin de otorgar los feedbacks correspondientes en cada prueba.

**SEXTO DÍA.**

**Contenido:**

13. Clínica de llamadas.

**Objetivos:**

- Ejecutar de manera vivencial las prácticas pertinentes con el material dado incluyendo Calidad de Atención al Cliente a través de la Clínica de Llamadas.

**Medio Instruccional:**

- Recetario situacional.
- Head Set.
- Video Beam.
- Dípticos de calidad.
- Simulador Zoiper/Softphone.
- Laptops.
- Internet.

- Manual 0800EMPRESA.
- Simulador SAC

**Estrategias Instruccionales:**

- Durante esta sesión, el facilitador se conectará a la red de llamadas con sus accesos. Recibirá varias llamadas y hará pausa entre ellas para que los estudiantes lo evalúen con la planilla de calidad. Después de un ciclo de llamadas, los estudiantes se sentarán en el puesto del facilitador y manipularán los aplicativos para gestionar los requerimientos mientras el facilitador atiende la llamada. Los demás estudiantes evaluarán las llamadas enfocados en el uso de los aplicativos Web. Para el cierre se discutirán los aspectos más importantes del uso de los aplicativos y se autoevaluarán sobre su nivel de gestión hasta el momento.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.
- Evaluación sumativa, en la que se recogen los resultados alcanzados de cada una de las pruebas prácticas realizadas con el fin de otorgar los feedbacks correspondientes en cada prueba.

**SÉPTIMO DÍA.**

**Contenido:**

14. Doble conexión.

**Objetivos:**

- Involucrar al estudiante en el área de trabajo con un ambiente o clima más ameno.
- Relacionar al estudiante con la operación y calidad para ejecutar lo aprendido en el entrenamiento
- Afianzar los conocimientos adquiridos desarrollándolos en su ámbito laboral.

**Medio Instruccional:**

- Cable Y (para establecer la conexión entre dos head sets)
- Head Set

- Dípticos de calidad

**Estrategias Instruccionales:**

- Se lleva a los estudiantes al call center y se colocan de escuchas con conectores a los ejecutivos de atención al cliente que están gestionando llamadas en vivo. De esta manera observarán la operación en vivo y podrán familiarizarse con su espacio de trabajo. Antes de finalizar la sesión, se discutirán las dudas que hayan surgido durante la doble conexión.

**Evaluación:**

- Evaluación formativa para identificar las dificultades, avances y bloqueos a través de una observación sistemática del proceso de aprendizaje y el registro de informaciones individuales y grupales.

**OCTAVO DÍA.**

**Contenido:**

15. Evaluación.

**Objetivos:**

- Comprobar los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Medio Instruccional:**

- Recetario situacional.
- Head Set.
- Video Beam.
- Zoiper/Softphone.
- Laptops.
- Internet.
- Manual 0800EMPRESA.
- SAC.

**Estrategias Instruccionales:**

- El facilitador se conectará a la red de llamadas con sus accesos. Cada estudiante atenderá tres llamadas en vivo, gestionándolas por completo. El facilitador evaluará las tres llamadas y el promedio de la nota obtenida, será su calificación en el curso.

**Evaluación:**

- Evaluación sumativa, en la que se recogen los resultados alcanzados de cada una de las llamadas para promediar la nota definitiva.

**Contenido:**

16. Fin de la experiencia de aprendizaje.

**Objetivos:**

- Constatar el alcance de las perspectivas de lo que cada participante esperó del taller.

**Medio Instruccional:**

- Globos.
- Dinámica.

**Estrategias Instruccionales:**

- Para finalizar la sesión, se revientan los globos que se inflaron el primer día, y se leen las respuestas a las preguntas planteadas inicialmente.

**5.1.6. Elaboración de los materiales instruccionales**

La plataforma tecnológica o entorno de aprendizaje por medio del cual se desarrolló el curso de capacitación es un software de simulación que elaboró la CANTV (Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela), que sirvió de tutorial para la enseñanza del manejo interactivo de la aplicación que usan en sus puestos de trabajo. Dicho tutorial está compuesto de cuatro aplicaciones llamadas:

- Zoiper/Softphone (Módulo de recepción de llamadas)
- Manual 0800EMPRESA (Página Web con información de productos, servicios y promociones)
- ASAP (Base de datos de los clientes de CANTV)
- SAC (Tipificador de llamadas)

La comunicación que se desarrolló fue activa, intercambiando funciones ideáticas y emocionales no sólo por el mensaje escrito pues se le adicionó a su vez la posibilidad del mensaje textual, sonoro, verbal y con el uso de imágenes, esto a través de las presentaciones en Power Point, música de fono, llamadas grabadas, entre otros.

Una de las principales interfaces del participante con el material instruccional fue a través de diapositivas, por lo tanto, interesa que las dimensiones de la misma fuesen adecuadas para facilitar el aprendizaje a los participantes del taller, al igual que se cuidó la calidad de las imágenes, audio y el texto a utilizar en la presentación. Por ello, fue de fundamental importancia el uso de imágenes y letras adecuadas cuando el facilitador presentó la información a los participantes a través del video beam.

Por otro lado, los estudiantes estuvieron en constante interacción con las herramientas Web Zoiper/Softphone, Manual 0800EMPRESA, ASAP y SAC. Siendo así, se tuvo presente que la interactividad que se facilitó a través de estos medios, estuviera totalmente vinculada con el propósito instruccional, y la misma no se convirtiera en una distracción del proceso, sino que este vínculo que se dio entre la enseñanza y el aprendizaje se convirtió en el motor que ayudó a mantener la atención y la motivación de los usuarios.

#### **5.1.7. Elaboración de los instrumentos de evaluación**

Las estrategias de evaluación permiten medir si el aprendizaje esperado está siendo o no logrado, por lo tanto estas estrategias deben ser diseñadas de tal manera que respondan de forma adecuada según el contexto y tiempo determinado. Es por ello que para efecto de este diseño se tomó como punto de partida el informe sobre la evaluación presentado por Ralph Tyler y publicado en 1942, en el cual se estableció las bases de un estilo evaluativo “orientado hacia los objetivos”.

Por medio de este informe Tyler concluyó que las decisiones acerca de los programas debían estar basadas necesariamente en la coincidencia entre los objetivos del programa y sus resultados reales. Por lo tanto, si se alcanzaban los objetivos, entonces se tomarían las decisiones en una dirección concreta. Y si por el contrario no se alcanzaban, o sólo se alcanzaban parcialmente, se debían tomar decisiones distintas.

La recomendación más importante de Tyler consistió en decir que el profesor, el administrador o el que realizara los currículos o procesos instruccionales sería el encargado de emitir juicios racionales acerca de las áreas programáticas que fueran en su dirección.

### **5.1.7.1. Procedimiento de diseño evaluativo**

Esta evaluación tiene su ventaja ya que proviene de una base lógica organizada a partir del desarrollo de un programa. Tyler consideró que la evaluación por tanto debía ser una etapa esencial de este desarrollo y que a su vez debían existir una serie de etapas lógicas que afirmaran este proceso de evaluación.

De acuerdo con Tyler, el procedimiento para evaluar un programa es el siguiente:

1. Establecer las metas u objetivos.
2. Ordenar los objetivos en amplias clasificaciones.
3. Definir los objetivos en términos de comportamiento.
4. Establecer situaciones y condiciones según las cuales puede ser demostrada la consecución de los objetivos.
5. Explicar los propósitos de la estrategia al personal más importante en las situaciones más adecuadas.
6. Escoger o desarrollar las apropiadas medidas técnicas.
7. Recopilar los datos de trabajo (en el caso de los programas educativos, deben referirse al trabajo de los estudiantes).
8. Comparar los datos con los objetivos de comportamiento.

Éste método de Tyler es útil como guía de aprendizaje ya que permite encargarse del diagnóstico y posterior tratamiento de los defectos del proceso de aprendizaje, ya sea individual o grupal. Puede al mismo tiempo permitir que un profesor/ facilitador efectúe modificaciones a los objetivos de aprendizaje con el propósito de satisfacer tanto las posibilidades de ese aprendizaje como las necesidades de los participantes del evento de instrucción.

Tomando como base este modelo, para el diseño de las estrategias de evaluación de los aprendizajes se retomó la estructuración de los objetivos tratados en el componente de diseño instruccional.

#### **5.1.7.2. Evaluación del diseño**

La evaluación escogida para este diseño instruccional es del tipo formativa y sumativa, que durante el proceso didáctico, permite al facilitador:

- Llevar un seguimiento efectivo sobre el aprendizaje de los alumnos.
- Obtener datos para orientar a sus alumnos.
- Descubrir aptitudes e intereses de los alumnos para alentar y facilitar su desarrollo y maduración.
- Evaluar los métodos y procedimientos empleados.
- Determinar la adecuación de los contenidos del diseño a fin de orientarlos de acuerdo con su valor formativo.
- Determinar en qué medida se alcanzan los objetivos previstos.

Las actividades propuestas para el desarrollo de los objetivos planteados sirvieron de insumo para dicha evaluación. Dentro de estas actividades se encuentran:

- La observación sistemática del alumno y su trabajo.
- La observación sistemática del alumno y su interacción con sus otros compañeros de trabajo
- El análisis del trabajo y actividades.
- Planteamientos de situaciones en las que el alumno debe aplicar los conocimientos y mostrar en ello cierta originalidad y creatividad.
- Construcción de conocimientos individuales y grupales.
- Conversaciones.

Con estas actividades lo que se buscó es motivar el aprendizaje de los participantes, diagnosticar y remediar las dificultades del proceso de aprendizaje, acrecentar la retención y la transferencia de lo aprendido, promover la autoevaluación y aumentar la comprensión del proceso

de aprendizaje. Y finalmente, se aplicó un instrumento a los participantes del taller donde evaluaron con las categorías adecuado y no adecuado el contenido, las técnicas y estrategias aplicadas en el evento formativo (ver Anexo 4).

## CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta tesis y a partir de los resultados obtenidos se arriba a las siguientes conclusiones:

1. En esta tesis se propone la creación de estrategias de aprendizaje acelerado con la incorporación de las TIC en la formación del personal nuevo ingreso de la organización Rialfi Consulting C.A., que se sustentó teóricamente en los postulados de la escuela histórico -cultural acerca del aprendizaje desarrollador y en los fundamentos del método sugestopédico teniendo en cuenta las concepciones actuales del aprendizaje acelerado.

2. El diseño de estrategias instruccionales tecno-educativas con el uso eficaz y pertinente de las TIC en un ambiente virtual bajo el enfoque del aprendizaje acelerado, propició:

- Cambios sustanciales en el proceso de enseñanza aprendizaje, que inicia desde la forma en que se asumen los objetivos por parte del facilitador y el estudiantado hasta las formas en que se evalúa.
- Que los métodos utilizados estimulen la tarea grupal e individual, lo que permitió que se le brindara a los estudiantes la posibilidad de la libre elección de la actividad de estudio, dándole variantes para esta, así como un lugar en el colectivo.
- Estimular las posibilidades creativas de los estudiantes, descubrir y estimular sus potencialidades, desarrollar la independencia, elevar la responsabilidad por el producto de su trabajo, por sus acciones y conductas lo que permitió el logro de un desarrollo integral de la personalidad de los sujetos que aprenden.
- Motivar a los estudiantes hacia la mejora constante de sus habilidades técnicas en sus labores diarias, viéndose más beneficiada la habilidad del uso de aplicativos Web dentro de la operación.
- La utilización de expresiones que denotan alegría, ansiedad, enojo, entre otras. Así como el lenguaje extraverbal que permite que el mensaje oral llegue con más nitidez al receptor, lo que facilita el desarrollo de la empatía con el cliente en las distintas situaciones que puedan presentarse durante la jornada laboral.

3. Se afirma que la puesta en práctica de las estrategias para la promoción del uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado rompe con los esquemas y hábitos de trabajo tradicionalista por parte del profesor caracterizados por ser directivos y autoritarios.

4. Se constató en este trabajo que las estrategias para la promoción del uso de las TIC bajo el enfoque del aprendizaje acelerado propició una mejora palpable en el desarrollo de las actividades diarias en los puestos de trabajo por el personal nuevo ingreso a la organización RIALFI CONSULTING C.A. luego de su primer mes de conexión. Estos cambios se hicieron evidentes de la siguiente forma:

- Un incremento de las notas de Calidad obtenidas luego del monitoreo evaluado por parte del área encargada.
- La promoción de un elevado vínculo emocional de los/as estudiantes con el proceso de enseñanza aprendizaje denota que se logra un sentido personal en el proceso de aprendizaje, es decir que se produce una significatividad afectiva, el estudiante aprende en condiciones favorable y con agrado, sus necesidades se satisfacen durante el proceso de aprendizaje, esto unido a la positiva valoración que hacen del desempeño del facilitador/a hacen posible la pérdida de barreras psicológicas que afectan el aprendizaje, por lo que se incrementa el papel activo que desempeñan los estudiantes y por tanto les facilita el aprendizaje.
- Los estudiantes reconocen el desarrollo alcanzado en las habilidades técnicas desarrolladas durante el curso en el cumplimiento de sus metas y sus proyecciones futuras.
- Se aprecia que los/las alumnos/as hacen referencia en sus planteamientos a los procesos que les permiten la toma de conciencia acerca de su propio proceso de cognición y la regulación de estos, resaltándose dos importantes elementos: la reflexión y la regulación metacognitiva, ya que la metodología empleada les permite analizar situaciones desde distintos puntos de vista, permitiéndoles dar una respuesta efectiva a los requerimientos planteados por el cliente o usuario final del servicio.

5. Se demuestra que las estrategias instruccionales tecno-educativas propuestas cumplen con uno de los principios técnicos que sustenta la Sugestopedia relacionado específicamente con la

autoridad del facilitador, que se logra a partir del prestigio que este alcanza con su no directividad y respeto por el alumnado y que por supuesto facilita crear una atmósfera de confianza dentro del proceso de enseñanza aprendizaje que propicia, en gran medida, el cumplimiento de las metas propuestas.

## REFERENCIAS

- ADELL, J. (1997). "Tendencias de investigación en la sociedad de las tecnologías de la información". EDUTEC: Revista electrónica de Tecnología Educativa, 7.
- AKBIYIK, C. (2010). "¿Puede la informática afectiva llevar a un uso más efectivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Educación?". *Revista de Educación*. Mayo - Agosto. N° 352, pág. 179 - 202
- ALBERTI, R. & EMMONS, M. (1988). *La derecha perfecta: Una guía de comportamiento asertivo*. San Luís Obispo, California, USA.
- ALMANZA, G. (2006). *Aprendizaje Acelerado: Propuesta de una alternativa metodológica para el perfeccionamiento de la expresión oral de la lengua inglesa*. Tesis doctoral no publicada, Universidad de Granada, Granada, Cuba.
- ALMEIDA I. (2005). *Plan de Capacitación y Desarrollo para el Recurso Humano de la Gobernación del Estado Yaracuy*. Trabajo de Grado Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- ARELLANO, N. (2001). *El Superaprendizaje*. <http://www.redenlaces.cl> Información en línea.
- BERMÚDEZ MORRIS, R. Y OTROS, (2002.) "Dinámica de grupo en educación: su facilitación". Ed. Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana.
- BOMPART, E. (2008). *Entorno virtual Fábrica Adentro en el contexto de la transformación industrial en Venezuela*. Trabajo presentado en el IX Encuentro Internacional Virtual Educa Zaragoza 2008, Aragón, España.
- CABELLO, R. Y LEVIS, D. (2007). *Tecnologías Informáticas en la Educación a principios del siglo XXI*. Prometeo. Buenos Aires.

- CABELLO, R. Y MOYANO, R. (2006). TIC y Educación. Competencias Tecnológicas y capacitación para la apropiación de las tecnologías.
- CABERO, J. (1996). "Nuevas tecnologías, comunicación y educación". EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, n<sup>a</sup> 1. Febrero de 1996. Documento extraído en junio de 2014 de: <http://www.uib.es/depart/gte/revelec1.html>
- CAÑELLAS, A. (2006). "Impacto de las TIC en la educación: un acercamiento desde el punto de vista de las funciones de la educación". *Quaderns Digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*. N<sup>o</sup> 43.
- CARO, M. (2008). El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Hotelero de la Península de Yucatán; Hacia un Modelo Explicativo. Tesis doctoral no publicada, Universidad Politécnica de Madrid. España.
- CASCIO, W. F. (1995). "Whiter Industrial and Organizational Psychology in a Changing World of Work?". En *American Psychologist*, Vol. 50, N<sup>o</sup>.11, 928-93
- CATEBIEL, V. Y CORCHUELO, M. (2005). Orientaciones curriculares con enfoque CTS+I para la educación media: la participación de los estudiantes. *Revista ieRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa*. Vol.1, No.2.
- CEA D'ANCONA, M.A. (2001). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. Madrid: Síntesis.
- COLÁS, M.P. & BUENDÍA, L. (1992). *Investigación Educativa*. Sevilla: Alfar.
- COLOM, A. (1998). "Pedagogía tecnológica para la educación a distancia en los nuevos escenarios educativos y las transformaciones tecnológicas". Patricia Avila comp., ILCE, México, pp. 25-40.
- DEPORTER, B. (2003). "Accelerated Learning. Learning Beyond Boundaries: Fundamental Experiences Using Accelerated Learning". Compiled and edited by Gail Heindenhein International Alliance for Learning. Colorado Springs.

- DEL POZO, P. (1997). Formación de formadores. Madrid: Pirámide.
- DÍAZ, F. Y HERNÁNDEZ, G. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México: McGraw - Hill.
- DÍAZ VEGA, J. L. (2006). Aprendizaje acelerado y cerebro humano. Cómo estudiar con éxito: Alfaomega.
- ELBOJ, C. (2010). Crisis Económica y Educación. RASE, volumen 3, número 1. Consultado el día 26 de junio de 2015 en [http://www.ase.es:81/navegacion/subido/numerosRase/0301\\_RASE.pdf](http://www.ase.es:81/navegacion/subido/numerosRase/0301_RASE.pdf)
- FACUNDO A. (2002). “Educación virtual en América Latina y el Caribe: Características y tendencias”. Bogotá. Publicaciones IESALC / UNESCO
- GALLEGO, M.J. (1997). La Tecnología Educativa en acción (2ª ed.). Granada: FORCE. Universidad de Granada.
- GALLEGO, M.J. (2000). Tecnología Educativa. Análisis y prácticas sobre medios de comunicación y nuevas tecnologías. Serie Materiales Auxiliares de Clase/Investigación, núm. 4. Granada: FORCE. Universidad de Granada.
- GARCÍA, C. (2005). La investigación tecnológica: Investigar, idear e innovar en ingeniería y ciencias sociales. Limusa. México DF.
- GIMENO, J. (2004). “Quién fracasa cuando hay fracaso escolar?” En: *1er. Congreso anual sobre el fracaso escolar*. Palma de Mallorca. En: <http://www.fracasoescolar.com/congrescat/conclusions2004.html>
- GONZÁLEZ, J. Y ROMERO, G. (1994). "Efectos de la Sugestopedia en el aprendizaje de Inglés en la sede del litoral de la Universidad Simón Bolívar". Universidad Simón Bolívar.
- GROS, B. (2002). “Constructivismo y diseños de entornos virtuales de aprendizaje”. *Revista de Educación*, 328, 225-247.

- HERNÁNDEZ, R., et al. (1998). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Interamericana.
- KASUGA Y COL. (2001). Aprendizaje Acelerado. Estrategias para la Potencialización del Aprendizaje. Tomo, D.F.
- KASUGA Y., GUTIÉRREZ DE MUÑOZ, L. Y MUÑOZ, J. (2004). Aprendizaje acelerado. Estrategias para la potencialización del aprendizaje, México. Grupo editorial Tomo.
- LA REVISTA DIVERSITAS / PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA VOL.3, NO. 1, 2007. “Una visión retrospectiva y prospectiva del proceso de formación en las organizaciones”, pág. 153
- LANUQUE, A. (2007). Liderazgo En: <http://www.enred-ar.com/articulos.php#liderazgo>.
- LARSEN-FREEMAN. D. (2001). “Techniques and Principles in Language Teaching”. Oxford University Press, Oxford, New York.
- LÓPEZ DE WILLS, M. (2001) La relajación y otras estrategias del superaprendizaje y su valor trascendental en el aula. <http://masaeducativa.com>. Consulta en línea.
- LOZANOV, G. Y GATEVA, E. (1989). "The Foreign Language Teacher's Suggestopedic Manual". Gordon and Breach. Science Publishers.
- MACLEAN, A (2000). Aprendizaje Participativo. Centro de Estudios en Psicología. México.
- MARQUÉS, P. (2000a). Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. Documento extraído en junio de 2014 de: <http://dewey.uab.es/pmarques/ticuniv.htm>
- MARQUÉS, P. (2001). “Algunas notas sobre el impacto de las TIC en la universidad”. *Educcar*. Vol. 28, págs. 83-98.
- MARTÍNEZ, M (1997). La Nueva Ciencia: Su Desafío, lógica y método. Editorial Trillas, México, D.F.

- MATEO, J. (2006). “Sociedad del Conocimiento”. En Revista *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. Volumen 183, Número 718. Marzo-Abril.
- MAYER, R. (2000). “Diseño educativo para un aprendizaje constructivista”. En *Reigeluth, Charles* (ed.), *Diseño de la Instrucción. Teorías y modelos*. Madrid: Aula XXI Santillana, págs. 154-171.
- MERCHAN, A. (2007). “Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología”. En Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Volumen 4. Edición No. 2
- MINEWISER, L. (2000). Accessing the “Reserve Capacities:” Suggestopedia, the Brain, and Mind-Body Learning. *Journal of Accelerated Learning And Teaching* 25(1&2) 7-35.
- MOORE, M. (2001). “La educación a distancia en Estados Unidos. Estado de la Questión. (s/d).
- MORSE, J. M. (2003). Principles of mixed methods and multimethod research design. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social & behavioral research* (pp. 189-208). Thousand Oaks, CA: Sage.
- MUCHINSKY, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Sexta edición. México: Thomson Learning.
- NAVARRO, M. (2010). Educación ambiental para crecer con valores. *El Despertador*, N° 6.
- NORRIS, P. (2001). *Digital divide? Civic engagement, information poverty and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- OVANDO, M. (2000). *Manual Formación empresarial. Metodología FUNDES*. Chile. McGraw-Hill.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT (2001). “Understanding the Digital Divide”, OECD Digital Economy Papers, n° 49. Disponible en: <http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf>.

- ORTOLL, D. CASACUBERTA, A. J. COLLADO (2007). Alfabetización y exclusión digital. Barcelona: Universidad Abierta de Catalunya.
- PALACIOS, J. (1999). Desarrollo cognitivo durante los dos primeros años.
- PALACIOS, M. (2000) “Aprendizaje organizacional: conceptos, procesos y estrategias”. En *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Año 6, Número 15. Mayo-agosto
- PINEDA, P. (2002). Pedagogía Laboral. Editorial Ariel. Barcelona, España.
- PISANO J., (2000). Libros de Matemática a medida. Ediciones Lógicamente.
- PCO’s Internacional. (2006). *Formación de Facilitadores. Aprendizaje Acelerado para Facilitadores*. (2da ed.). México.
- PCO’s Internacional. (2007). Diseño Instruccional Asistido I. Manual de Diseño Instruccional. Caracas, Venezuela.
- PELEKAIS, C. & AGUIRRE, R. & MORENO, M. (2008). La educación virtual como soporte para la formación profesional del gerente. Trabajo presentado al X Encuentro Internacional Virtual Educa Argentina del 9 al 13 de noviembre de 2009
- PERE, G (2000). Impacto De Las Tic En Educación: Funciones Y Limitaciones. Consultado el 26 de junio de 2015 en <http://peremarques.pangea.org/siyedu.htm>
- PLATONOV, K. (1975). The word as a physiological and therapeutic factor. Mosow: Foreign languages. Publishing House.
- PRITCHARD, A. (2007). *Effective Teaching with Internet Technologies Pedagogy and Practice*. London: Paul Chapman Publishing.
- QUIJANO, S. (1993). “Formación y gestión integrada en la empresa”. En *Psicología del trabajo y organizaciones*. Vol.11, N° 24, 35-49

- RÍOS C., P. (2004). Esbozo del enfoque estratégico del aprendizaje. En Revista *Candidus*. 3 (27), pp. 11 – 15. (s/d)
- SALINAS, J. (2004). “Cambios metodológicos con las TIC: estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje”. En *Bordón: Revista de orientación pedagógica*, ISSN 0210-5934, Vol. 56, N° 3-4, 2004, págs. 469-481
- SANZ DE ACEDO, M. L. (2010). Competencias Cognitivas en Educación Superior. NARCEA S.A. de Ediciones. Madrid-España
- SARRAMONA, J. (2004). Las competencias básicas en la educación obligatoria. Barcelona: CEAC.
- SEELOS, C. y MAIR. J (2004). “Entrepreneus in service of the poor models for business contributions to sustainable development”. Occasional paper. IESE Business Scholl. University of Navarra.
- STAKE, R. (2006). Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares. Barcelona. Graó.
- TOBÓN, S. (2006). Las competencias en la educación superior. Políticas de calidad. Bogotá: ECOE
- UNESCO (1998). Congreso Mundial sobre la Educación: los maestros y la enseñanza en el mundo.
- VALERIO, G. (2011). Competencias informáticas para el e-learning 2.0. RIED v. 14: 1, 2011, pp 137-160
- YANES, J (2006). Las TIC y la crisis de la educación. Consultado el 26 de junio de 2015 en <http://www.virtualeduca.org/documentos/yanez.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1

## Planilla de monitoreo de Calidad

Fecha de la llamada	
Fecha de monitoreo	
Hora Llamada Monitoreada	
Nombre agente	
Position ID	
TSF	
tolerancia TSF	
TSF Máximo	
TSF Mínimo	
AHT	
Tolerancia AHT	
AHT máximo	
AHT mínimo	
Adherencia al turno	
Resolución en primer contacto	
Base de calificación	
<b>Atributo</b>	<b>Estatus</b>
<b>Apertura de la Llamada</b>	<b>5%</b>
Atiende antes de los 5 segundos	
Protocolo de bienvenida establecido	
Uso del protocolo de contacto no efectivo	
<b>Identificación del Cliente</b>	<b>10%</b>
Personaliza la llamada	
Validación del RIF y razón social en ASAP	
Uso del protocolo cuando los datos no coinciden con la herramienta	
Solicita el nombre de la persona contacto	
<b>Liderazgo de la Llamada</b>	<b>10%</b>
Preguntas de validación del requerimiento	
Parafraseo del requerimiento	

Evita solicitar un mismo dato más de una vez	
Evita dejar espacios vacíos	
Uso del protocolo de cierre de llamada no efectiva	
<b>Tiempo en Espera</b>	<b>5%</b>
Uso del protocolo de espera	
Deja al cliente en espera más tiempo del establecido	
Uso de la herramienta Hold	
<b>Cordialidad</b>	<b>10%</b>
Utiliza frases de cortesía durante la conversación	
Muestra empatía con el cliente	
Mantiene la calma ante situaciones difíciles	
Evita interrumpir al cliente	
<b>Expresión Verbal</b>	<b>10%</b>
Uso de una correcta pronunciación y dicción	
Evita el uso de muletillas	
Lenguaje explícito	
<b>Información Brindada</b>	<b>15%</b>
Otorga la información de forma correcta y completa	
<b>Gestión del Requerimiento</b>	<b>15%</b>
Suministra al cliente el número de registro e informa los SLA	
Indica los pasos a seguir en el proceso	
procesa correctamente el requerimiento	
<b>Tipificación de la Llamada</b>	<b>15%</b>
Registro de los datos correctamente	
Registra de forma adecuada los datos del contacto	
Ruta de tipificación de acuerdo al requerimiento planteado	
Información complementaria consistente con el requerimiento	
<b>Cierre de la Llamada</b>	<b>5%</b>
Uso del protocolo de cierre establecido	

*Creado por el Departamento de Calidad de Rialfi Consulting C.A.*

## Anexo 2

### Test VARK

Instrucciones: Marque con un círculo la letra de la respuesta que mejor explique su preferencia, seleccione más de una respuesta si una sola no encaja con su percepción. Deje en blanco toda pregunta que no aplique.

1. Usted cocinará algo especial para tu familia. Usted haría:
  - a. Preguntar a sus amigos por sugerencias.
  - b. Hojearía el libro de cocina buscando ideas de las ilustraciones.
  - c. Buscarías en un libro especializado de cocina donde haya una buena receta.
  - d. Cocinar algo que conoce sin necesidad de instrucciones.
  
2. Usted va a escoger un alimento en un restaurante o un café. Usted haría:
  - a. Escuchar al mesero o pedir a sus amigos que le recomienden opciones.
  - b. Mirar lo que otros comen o mirar las fotos de los platillos.
  - c. Escoger una de las opciones dentro del menú.
  - d. Escoger algo que conoce o ha comido antes.
  
3. A parte del precio ¿qué influiría más en su decisión para la compra de un libro en particular?
  - a. El que un amigo te haya hablado acerca del libro.
  - b. Tiene historias reales, experiencias y ejemplos
  - c. Que hayas leído rápidamente partes del libro.
  - d. El diseño de la portada del libro es atractivo.

4. Usted ha terminado una competencia o un examen y le gustaría tener alguna retroalimentación.

Te gustaría que la retroalimentación fuese:

- a. Usando descripciones escritas de los resultados.
- b. Usando ejemplos de lo que usted ha hecho.
- c. Usando gráficos que muestran lo que usted ha logrado.
- d. De alguien que habla por usted.

5. Usted tienes un problema con la rodilla. Usted preferiría que el doctor:

- a. Use un modelo de plástico para enseñarle lo que está mal.
- b. Le dé una página de Internet o algo para leer.
- c. Le describa lo que está mal.
- d. Le muestre un diagrama de lo que está mal.

6. Usted está a punto de adquirir una nueva cámara digital o un teléfono móvil ¿qué otro factor, además del precio, influiría en su decisión?

- a. Probándolo.
- b. Luce muy bien y a la moda.
- c. Leer los detalles sobre sus características.
- d. Que el vendedor le informe acerca de sus características.

7. Usted no está seguro de cómo se deletrea la palabra trascendente o tracendente ¿qué haría?

- a. Escribir ambas versiones en un papel y escoger una de ellas.
- b. Piensa como suena cada palabra y escoge una.
- c. Busca la palabra en el diccionario.
- d. Ve la palabra en su mente y escoge según cómo la ve.

8. Le gustan las páginas de Internet que tienen:
  - a. Interesantes descripciones escritas, listas y explicaciones.
  - b. Diseño interesante y características visuales.
  - c. Cosas que con un clic pueda cambiar o examinar.
  - d. Canales donde puede oír música, programas de radio o entrevistas.
  
9. Usted está planeando unas vacaciones para un grupo. Usted quiere alguna observación de ellos acerca del plan. ¿Qué haría?
  - a. Usa un mapa o página de Internet para mostrarles los lugares.
  - b. Describe algunos de los lugares sobresalientes.
  - c. Les envía una copia impresa del itinerario.
  - d. Los llamaría inmediatamente por teléfono y les contaría acerca del plan.
  
10. Usted está consultando un libro, disco compacto o una página de Internet para aprender a tomar fotos con su cámara digital nueva. A usted le gustaría tener:
  - a. Una oportunidad de hacer preguntas acerca de la cámara y sus características.
  - b. Esquemas o diagramas que muestran la cámara y la función de cada parte.
  - c. Ejemplos de buenas y malas fotos y como mejorarlas.
  - d. Aclarar las instrucciones escritas con listas y puntos sobre qué hacer.
  
11. Usted quiere aprender a usar un nuevo programa, habilidad o juego en la computadora. ¿Qué haría?
  - a. Telefonar a un amigo y hacerle preguntas sobre el programa.
  - b. Leer el manual con el que viene el programa.
  - c. Seguir los esquemas en el libro que acompaña el programa.
  - d. Sentarte frente al teclado y comenzar a experimentar con el programa.

12. Usted está ayudando a alguien que quiere ir al aeropuerto, al centro de la ciudad o a la estación del ferrocarril. Usted hace:

- a. Va con la persona.
- b. Anota las direcciones en un papel (sin mapa).
- c. Le dice las direcciones.
- d. Le dibuja un croquis o le da un mapa.

13. Recuerde un momento en su vida cuando aprendió a hacer algo nuevo. –Evite escoger una destreza física, como andar en bicicleta- ¿Cómo aprendió mejor?

- a. Viendo una demostración.
- b. Instrucciones escritas en un manual o libro de texto.
- c. Escuchando a alguien que me lo explicara o haciendo preguntas.
- d. Usando pistas visuales, fotos, diagramas, cuadros, etc.

.

14. Usted prefiere que un conferencista o docente use:

- a. Demostraciones, modelos, laboratorios o sesiones prácticas.
- b. Un libro de texto, copias, lecturas.
- c. Diagramas de flujo, cuadros, diapositivas, gráficos.
- d. Preguntas y respuestas, discusiones, profesores invitados.

15. Le han asignado un grupo de turistas para que les enseñe las reservas de vida salvaje en la que usted trabaja. ¿Qué haría?

- a. Les darías un recorrido a un parque o reserva natural.
- b. Les proporcionarías folletos y/o trípticos de parques o reservas naturales.
- c. Les darías una charla en el auditorio acerca de las reservas de vida salvaje en el parque.
- d. Les mostrarías fotografías de Internet, fotos o libros con dibujos.

16. Usted tiene que hacer un discurso para una conferencia u ocasión especial. Usted hace:
- Escribir el discurso y aprendérselo leyéndolo varias veces.
  - Reunir muchos ejemplos e historias para hacer el discurso verdadero y práctico.
  - Escribir algunas palabras claves y practicar el discurso repetidas veces.
  - Hacer diagramas o esquemas que le ayuden a explicar las cosas.

Estilo prevaeciente de acuerdo a la respuesta seleccionada

	V	A	R	K
1	b	a	c	d
2	b	a	c	d
3	d	a	c	b
4	c	d	a	b
5	d	c	b	a
6	b	d	c	a
7	d	b	c	a
8	b	d	a	c
9	a	b	c	d
10	b	a	d	c
11	c	a	b	d
12	d	c	b	a
13	d	c	b	a
14	c	d	b	a
15	d	c	b	a
16	d	c	a	b

V =

A =

R =

K =

### Anexo 3

Guía de Observación.

Objetivo: Valorar cómo se desarrolla la actividad docente con la aplicación de la alternativa metodológica propuesta.

Tipo de Observación:

Fecha:                      Grupo:

Aspectos a observar:

#### 1. Motivación.

1.1- Se logra motivar desde el inicio de la clase a:

- La totalidad de los estudiantes.
- La mayoría de los estudiantes
- Algunos estudiantes
- No se logra la motivación

1.2- ¿La motivación lograda al inicio de la clase se mantiene a lo largo de toda ella?

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

#### 2.- Desarrollo de la actividad docente

2.1- El objetivo de la clase:

- Lo propone el facilitador sin la orientación adecuada.
- Lo propone el facilitador y lo orienta de forma tal que propicia que el alumno lo interiorice como algo suyo.
- Se elabora en el aula a partir de la orientación del facilitador quedando un objetivo para todo el grupo.
- Se elabora en el aula a partir de la orientación del facilitador y cada estudiante determina cuál es su objetivo en la clase.

## 2.2- Participación del estudiante.

- El facilitador no da la posibilidad para que el estudiante participe, utilizando métodos directivos y autoritarios.
- El facilitador aunque utiliza métodos tradicionales propicia que algunos alumnos participen en clase.
- El facilitador aunque utiliza métodos tradicionales propicia que la mayoría de los alumnos participen en clase.
- El facilitador guía el proceso enseñanza- aprendizaje logrando que la totalidad de los estudiantes participen activamente en este proceso.

## 2.3- Desempeño técnico metodológico del profesor.

### 2.3.1- ¿Cómo se introduce el nuevo contenido en la clase?

- A través de soporte visual (láminas, diapositivas, video, objetos reales)
- Explicación del profesor.
- Mímica
- Computadora.

### 2.3.2- Dominio del contenido de la clase por parte del facilitador.

B\_\_\_\_\_ R\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_

## 2.4- ¿Cómo el facilitador controla el proceso de aprendizaje de los estudiantes?

### 2.4.1- Realiza preguntas.

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

### 2.4.2- Controla el trabajo de forma individual durante el trabajo independiente.

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

### 2.4.3- Realiza técnicas participativas que le permiten el control grupal.

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

### 2.4.4-¿El facilitador evalúa al estudiante en la clase?

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

Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo lo hace?

- Cualitativamente.
- Cuantitativamente

2.4.5- Durante el proceso de evaluación que realiza el facilitador, este:

- Señala los errores de forma directa a los estudiantes.
- Señala los errores de forma indirecta a los estudiantes.

2.4.6- Si usted tuviera que dar un criterio valorativo de la clase observada partiendo del rol de los estudiantes como sujeto activo del proceso y el uso de los conocimientos adquiridos ¿Cómo la evaluaría?

E \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

R \_\_\_\_\_

M \_\_\_\_\_

## Anexo 4

Evaluación sobre la Formación Inicial dentro de la organización RIALFI CONSULTING C.A.

Participe en nuestra encuesta

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para conocer mejor sus necesidades de formación.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por RIALFI CONSULTING C.A.

Esta encuesta dura aproximadamente [5] minutos.

Por favor, rellena los siguientes campos:

Curso:

Facilitador:

### **Interés suscitado**

Por favor, rellena los siguientes campos marcando con una “X” la opción que considere adecuada:

1. ¿Cómo valoras las estrategias aplicadas, el contenido y los temas dados en este curso?  
 Selecciona tantas opciones como consideres oportunas.

<input type="checkbox"/>	Divertidos
<input type="checkbox"/>	Me hacen pensar
<input type="checkbox"/>	Me permiten ver otros puntos de vista
<input type="checkbox"/>	Me llevan tiempo pero merecen la pena
<input type="checkbox"/>	Ninguno de los anteriores

## Evaluaciones y nivel de dificultad

2. ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
a) Los estudiantes teníamos el nivel requerido para este curso					
b) El nivel de dificultad del curso es el apropiado					
c) No éramos demasiados alumnos en para este curso					
d) Los deberes y asignaciones eran razonables y apropiados					
e) Las evaluaciones y los ejercicios reflejaron aspectos importantes de la operación					
f) Recomendaría esta curso a otros trabajadores					

3. ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

- a) Tras terminar este curso, siento que ha aumentado mi conocimientos sobre mis tareas diarias
- b) El curso me ha ayudado a completar mi formación para mi puesto laboral
- c) Puedo aplicar la formación recibida en mi trabajo diario
- d) He desarrollado nuevas habilidades gracias a la formación recibida

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
a) Tras terminar este curso, siento que ha aumentado mi conocimientos sobre mis tareas diarias					
b) El curso me ha ayudado a completar mi formación para mi puesto laboral					
c) Puedo aplicar la formación recibida en mi trabajo diario					
d) He desarrollado nuevas habilidades gracias a la formación recibida					

4. ¿Consideras que lograste cumplir con los objetivos trazados para este curso?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

5. Con las estrategias que involucraron el uso de las tecnologías de información y comunicación que desarrolló el facilitador durante este curso, ¿consideras que aprendiste?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

## Sobre el Facilitador

6. ¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el facilitador?

El facilitador que imparte este curso...

	Totalmente de acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo	No aplicable
a) Es un experto en la materia que imparte				
b) Integra teoría y práctica				
c) Se comunica de una forma clara y fácil de entender				
d) Posee un conocimiento avanzado de su materia				
e) Muestra entusiasmo por su materia				
f) Utiliza ejemplos útiles para explicar durante el curso				
g) Promueve la participación de los alumnos				

**Grado de satisfacción y sugerencias**

7. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la formación que ha recibido usted por parte de RIALFI CONSULTING C.A. para su puesto de trabajo?

<input type="checkbox"/>	Completamente satisfecho
<input type="checkbox"/>	Satisfecho
<input type="checkbox"/>	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	Completamente insatisfecho

8. ¿Tiene usted alguna sugerencia de mejora? Si es así, por favor, díganos cual:

La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su colaboración

**Anexo 5**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

**Prueba de Conocimientos o800EMPRESA**

1. Defina los siguientes términos:

- PBX (Master): \_\_\_\_\_

- CPA: \_\_\_\_\_

2. ¿Enuncie y Explique los servicios no geográficos?

---



---



---

3. ¿Qué beneficios ofrece el servicio de Telemigo para Empresas?

---



---



---

4. Indica la definición de los siguientes movimientos:

- Cambio de Firma:

---



---



---

- Corrección en Guía:

---



---



---

5. ¿Puedo procesar una corrección en guía al Rif del titular de la línea? (Marque con una "X")

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

6. ¿Cuál es el movimiento que me permite insertar tres o más líneas telefónicas dentro de un máster?

- a) Encadenamiento
- b) Inclusión
- c) Exclusión
- d) Desencadenamiento

7. ¿Por cuál medio o canal se procesan los cambios de tarifa de Prepago a post pago e indique la condición obligatoria?

---

---

---

8. ¿Es obligatorio el número telefónico cercano a la nueva dirección para procesar una mudanza de línea? Explique por qué.

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

---

---

---

9. Seleccione las siglas que identifican un Cambio de Firma:

- a) CDF
- b) CAN
- c) CAF
- d) CEFIR

10. Seleccione las siglas que identifican un Cambio de Número:

- a) CANUM
- b) CAN
- c) CDN
- d) NUM

11. Seleccione las siglas que identifican un encadenamiento:

- a) ENC
- b) ENCAD
- c) CAD
- d) ENCDE

12. ¿Qué comando se debe utilizar en ASAP para visualizar el tipo de línea?

- a) Ord+ nro. serv
- b) Abo+ nro. serv
- c) His+ nro. Serv
- d) Abo+ PF6

13. ¿Qué comando se debe utilizar en ASAP para visualizar las órdenes de servicio menores a los 6 meses de la empresa?

- a) Ord+ nro. serv
- b) Abo+nro. serv
- c) His+ nro. Serv
- d) His + Rif
- e) Ord+rif

14. ¿Para verificar los productos y servicios asociados a la línea telefónica que PF debo utilizar?

- a) PF3
- b) PF4
- c) PF5
- d) PF6

15. ¿Qué datos puedo visualizar en ASAP?

---

---

---

---

16. ¿Qué solicitudes son cargadas en el aplicativo ASAP?

---

---

---

---

17. ¿Qué solicitudes son cargadas en el aplicativo ARC?

---

---

---

---

18. Indique qué datos son necesarios para agregar la localidad en el aplicativo ARC.

---

---

---

19. Indique los beneficios y atributos del Internet Total

---

---

---

---

---

---

20. Indique los requisitos para activar una cuenta jurídica

---

---

---

---

---

---

---

21. Mencione los planes pospago y los paquetes

---

---

---

---

---

---

---

22. Indique los planes y paquetes de ABA Móvil

---

---

---

---

---

---

---

23. Indique las características de la localización de vehículos

---

---

---

---

---

---

24. ¿Cuál es el servicio que permite a los clientes definir listas de números móviles desde los cuales desea recibir y a los cuales desea realizar llamadas, apoyándose en el control del uso del servicio de telefonía?

---

25. ¿En qué consiste el servicio pulsa y habla?

---

---

---

---

---

---

26. ¿Quién es un cliente BlackBerry?

---

---

---

---

---

---

27. ¿Cuál es la modalidad de comunicación entre la empresa y el cliente que permite comunicarse a través de un dato alfanumérico?

---

28. Seleccione que es el servicio de Videollamadas
- a) Permite conectividad inalámbrica celular móvil.
  - b) Es un servicio de comunicaciones móviles para conectar a los empleados con sus colegas y la empresa, así como también a información importante dentro y fuera de sus oficinas.
  - c) El servicio de Video Llamada permitirá a dos clientes (postpago o prepago) interactuar simultáneamente por audio y video.
  - d) Este servicio permite establecer un tope en bolívares por cada línea móvil.

**Anexo 6**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

**Prueba de Conocimiento de Servicios Móviles**

1. Si el Sr Juan Pedro Torres se comunica indicando que necesita 10 cuentas jurídicas para su empresa sin embargo desea saber los recaudos necesarios ¿Indique que información le decimos al cliente? ¿Cómo tipificamos la llamada?

---

---

---

---

2. Si la Sra. Josefina Molina se comunica que tiene varias líneas telefónicas móviles la misma desea información acerca de los planes y tarifas que les podemos ofrecer para mantener comunicados a sus empleados ¿Indique que información le decimos al cliente? ¿Cómo tipificamos la llamada?

---

---

---

---

3. Indique los planes y paquetes de ABA Móvil

---

---

---

---

4. Qué servicio le podemos ofrecer al Sr Tomas Bautista ya que el mismo tiene varias flota de camiones y desea mantenerla ubicada ¿Indique que información le decimos al cliente? ¿Cómo tipificamos la llamada?

---

---

---

---

5. ¿Cuál es el servicio que permite a los clientes definir listas de números móviles desde los cuales desea recibir y a los cuales desea realizar llamadas, apoyándoles en el control del uso del servicio de telefonía?

---

6. ¿En qué consiste el servicio pulsa y habla?

---



---



---

7. ¿Si el representante legal de la empresa TOYOTA se comunica para validar que servicio le podemos ofrecer para las líneas corporativas de sus equipos blackberry?

---



---



---

8. ¿Cuál es la modalidad de comunicación entre la empresa y el cliente que permite comunicarse a través de un dato alfanumérico?

---

9. Seleccione que es el servicio de Videollamadas

- e) Permite conectividad inalámbrica celular móvil.
- f) Es un servicio de comunicaciones móviles para conectar a los empleados con sus colegas y la empresa, así como también a información importante dentro y fuera de sus oficinas.
- g) El servicio de Video Llamada permitirá a dos clientes (postpago o prepago) interactuar simultáneamente por audio y video.
- h) Este servicio permite establecer un tope en bolívares por cada línea móvil.

10. Indique los servicios disponibles en CDMA/ GSM

---



---



---

**Anexo 7**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

**Prueba Productos de Voz Fija.**

- 1. Indique que es una CPA.

---

---

---

- 2. Indique que es una PBX.

---

---

---

- 3. Indique que es una CTV.

---

---

---

**Prueba Servicios Verticales.**

- 4. En que consiste el servicio de TAM.

---

- 5. Indique en que consiste el Identificador de Llamada.

---

- 6. Indique en que consiste el Correo de Voz.

---

---

**Anexo 8**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

**Prueba Sistema de Atención al Cliente (SAC).**

1. Indique cómo ingresar al aplicativo SAC

---

---

---

---

2. Describa el proceso para consultar un ticket

---

---

---

---

3. Describa el proceso para tipificar un una llamada.

---

---

---

---

4. Indique como es el proceso para conectarse a ZOIPER.

---

---

---

---

5. Describa las funciones de los botones de ZOIPER.

Botón Verde: \_\_\_\_\_

Botón Rojo: \_\_\_\_\_

Botón de la Manito: \_\_\_\_\_

Botón del Reloj de Arena: \_\_\_\_\_

### Anexo 9

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

## Prueba ASAP

1. Indique cómo ingresar al aplicativo ASAP

---

---

---

2. Describa el proceso para verificar la información de un abonado

---

---

---

3. Describa la función de las “PF” que están seleccionadas en ROJO.



---

---

---

4. Describa el proceso para consultar una orden de servicio.

---

---

---

5. Que Información podemos validar a través del aplicativo ASAP al momento de consultar información de un abonado

---

---

---

6. Indique: Un cliente se comunica para saber el saldo de su línea telefónica, sin embargo al validar en el aplicativo ASAP el mismo refleja que el nombre de la empresa difiere por una

letra. ¿Qué información le indicas al cliente para solventar el requerimiento del mismo? ¿Cómo tipificarías la llamada?

---



---



---

7. El Sr. Augusto Pérez se comunica al 0800EMPRESA para validar información de cómo efectuar un cambio de plan de aba pero la línea telefónica no se encuentra a nombre del mismo.

¿Qué información le indica al cliente para solventar el requerimiento del mismo y como tipificarías la llamada?

---



---



---

8. Según las función de las “PF” que están seleccionadas en **Negro sombreado**.



Si la Sra. Mariana Rodríguez se comunica para saber qué servicios asociado tiene en su línea telefónica, y cuanto cancela mensualmente por los mismos. ¿Qué PF debes seleccionar para solventar el requerimiento del mismo? ¿Cómo tipificarías la llamada?

---



---



---

9. Indique cuales son los comandos a utilizar si la Sra. María Porto se comunica con nosotros indicando que necesita una cambio de firma, una corrección en guía, un cambio de plan de aba, retiro de línea telefónica, mudanza de línea, inclusión de

Sumaria para cada una de sus líneas asociada al Rif de su empresa.



---

---

---

---

10. Indique si el cliente se comunica para validar información de su solicitud de línea telefónica (ITP), la cual realizó dicha solicitud para finales del mes anterior:

¿Qué información le indica al cliente para solventar el requerimiento del mismo? ¿Cómo tipificarías la llamada?

---

---

---

---