

WEBINAR COMO RECURSO DE CAPACITACIÓN FORMAL Y NO FORMAL, CASO: TITULADOS EN SECRETARIADO EJECUTIVO

AUTOR: Juan Carlos Morales Intriago¹

Mayra García Castro²

Iván Gasendy Arteaga Pita³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jcmorales@utm.edu.ec

Fecha de recepción: 09/09/2016

Fecha de aceptación: 20/12/2016

Resumen

Con el vertiginoso avance tecnológico en las diversas áreas del conocimiento, las formas de comunicación han ido evolucionando en cuanto a medios, canales y soportes, lo que ha permitido la creación de herramientas que optimizan los procesos de formación profesional, sea ésta formal e informal. Los denominados Webinars o Seminarios web evolucionan la forma tradicional de organizar eventos como: talleres, seminarios o conferencias. El objetivo del trabajo es mostrar los beneficios de los procesos de formación ambientados en Webinar, como generador de competencias informacionales y de trabajo cooperativo para el apoyo y transferencia de ciencia y tecnología entre investigadores. La metodología tiene un enfoque cuali-cuantitativo apoyado en el método descriptivo para determinar factores como disponibilidad de recursos, conectividad, accesibilidad, aplicaciones, acompañamiento, entre otros indicadores, de manera que se logre una mirada integral al proceso de formación ambientado en Webinar, tomando como caso de estudio a los profesionales en Secretariado Ejecutivo. Los resultados de la investigación demuestran como los usuarios de estos entornos virtuales mejoran significativamente su desempeño individual y colectivo en sus actividades profesionales.

Palabras clave: Webinars, entornos virtuales, competencias informacionales, trabajo colaborativo.

WEBINAR AS FORMAL AND NON-FORMAL TRAINING RESOURCE, CASE: GRADUATES IN EXECUTIVE SECRETARIAT

¹ Docente Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

² Estudiante de la Carrera Secretariado Ejecutivo. Docente Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

³ Estudiante de la Carrera Secretariado Ejecutivo. Docente Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

Abstract

With rapid technological advances in all areas of knowledge, ways of communicating have evolved in terms of media, channels and support, which has allowed the creation of tools that optimize processes of vocational training, whether formal or informal. Webinars or web seminars evolve traditional way of organizing events such as workshops, seminars or conferences. This work demonstrates the benefits of training processes set in Webinar, as a generator of information skills and cooperative work for transverse support of all sciences and for the transfer of science and technology between researchers, in order to provide solutions benefit of the community. The methodology has a qualitative-quantitative approach based on the descriptive method to determine factors such as availability of resources, connectivity, accessibility, applications, accompaniment, among other indicators, so that an integral look at the training process set in Webinar was achieved. As a case study of professionals in the Executive Secretariat. The results of the research demonstrate how users of these virtual environments significantly improve their individual and collective performance in their professional activities.

Keywords: Webinars, virtual environments, information skills, collaborative work.

Introducción

La premisa de que los alumnos necesitaban estímulos inmediatos y continuos para facilitar el aprendizaje formaba parte de concepto denominado *máquinas de enseñar* propuesto por Skinner a mediados del siglo XX. Sin embargo, ha sido en los últimos 20 años con los avances en el campo de las telecomunicaciones, la accesibilidad y conectividad a Internet y el desarrollo de un sinnúmero de aplicaciones, se están promoviendo nuevas formas de comunicación, de compartir recursos de información en diferentes formatos y en todas las ramas de las ciencias.

Los procesos de formación apoyados en internet están adquiriendo un lugar importante en la educación formal, términos como elearning, teleformación, educación a distancia, on line, aprendizajes cooperativos, educación flexible, entornos virtuales de aprendizaje, recursos Web 2.0 y otros, se consideran usuales en el contexto educativo. La aplicación de tecnologías de comunicación digital, y el acceso a los recursos de información en internet crean también nuevos desafíos.

"E-Learning (Electronic Learning) es el conjunto de las metodologías y estrategias de aprendizaje que se basan en la tecnología para producir, transmitir, distribuir y organizar

conocimiento entre individuos, comunidades y organizaciones. El concepto de elearning abarca un área de conocimiento mayor que el de los cursos online. Es una combinación de herramientas y metodologías que incluyen a éstos, pero también clases virtuales, foros colaborativos, sistemas de gestión de usuarios, ayudas para la mejora en el desempeño del puesto de trabajo y otras combinaciones de recursos online y offline, de autoestudio, trabajo en grupo y de interacción persona a persona y grupo a grupo” (Machuca, 2001).

Un recurso sincrónico del e-learning muy popular en los actuales momentos son los Webinar o Seminarios Virtuales, que promueven la participación en cursos, talleres o conferencias, la formación formal e informal mediante entornos virtuales en línea a un determinado número de usuarios previamente invitados a participar, convirtiéndose en una herramienta transversal y multidisciplinaria que cambia el concepto de educación a distancia por el de educación sin distancia.

Este trabajo pretende demostrar cómo este recurso de comunicación puede promover de manera continua la actualización de conocimientos técnicos, procedimentales, éticos, entre otros aspectos, a los titulados en Secretariado Ejecutivo de la Universidad técnica de Manabí con el fin de facilitar los procesos de formación que deriven en el mejoramiento significativo de la calidad del servicio que brindan a los usuarios de las instituciones donde laboran.

Metodología

La metodología utilizada ha tenido un enfoque cuali-cuantitativo apoyado en el método descriptivo. Para alcanzar el objetivo se diseñó una investigación dividida en tres etapas: la exploración, la ejecución y la evaluación. En la primera se revisaron documentos previamente seleccionados que sirvieron de base para el marco teórico. En la segunda se programó un Webinar en el que participaron una muestra de tituladas de la carrera de Secretariado Ejecutivo con una temática afín a la profesión; finalmente, en la última etapa mediante la aplicación de un cuestionario se analizó el impacto de la experiencia en este entorno virtual de aprendizaje considerando aspectos como: organización, contenidos, conectividad, accesibilidad, aplicaciones, acompañamiento, entre otros indicadores.

Desarrollo

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación han evolucionado y modificado aceleradamente el funcionamiento de las organizaciones en cuanto a la forma de administrar los recursos, la forma de comunicarse, el acceso a nuevos mercados de productos

y servicios, las formas de comprar y vender, entre otros aspectos, que alteran con frecuencia los procesos cotidianos. La inclusión de las nuevas tecnologías en la educación está cambiando de forma significativa la relación entre los integrantes del proceso educativo que van desde la forma de dictar las clases hasta las evaluaciones. Dado que la dinámica de las tecnologías es cambiante y cada vez aparecen nuevos recursos, se hace necesario adaptarse a las posibilidades que ofrece.

Así, las tecnologías de comunicación digital, y el fácil acceso a los recursos del Internet crean nuevos desafíos en el campo de la educación y más aún en el nivel superior ya que permiten renovar progresivamente los procesos formativos por el ilimitado acceso a recursos de información científica y las formas de comunicación entre docentes y estudiantes, en los procesos de enseñanza y aprendizaje que se promueven por el Internet.

En el presente estudio, se pone en práctica y analiza un recurso web de moda tanto en el ámbito de la formación privado empresarial como en las universidades denominados Webinar o seminarios virtuales que se contextualizan a continuación: el término Webinar es un concepto relativamente nuevo, y se lo relaciona directamente al campo de la educación en línea, su origen proviene de las acepciones inglesas Web y Seminar que traducido significa seminario en red, lo que hace referencia a cursos, seminarios o conferencias en línea a través del internet.

Tajer (2009), se refiere al Webinar como un recurso de uso creciente que permite la realización de eventos académicos, que se transmite por internet de manera sincrónica, es decir en tiempo real, con fecha y horario previamente planificado. La característica principal es la interactividad que se produce entre los participantes y el conferencista, a diferencia del Webcast que es una conferencia en la que el disertador es el que comunica y los demás se limitan a escuchar. En el Webinar como en cualquier evento presencial, el conferencista habla en vivo a los asistentes y estos pueden hacer preguntas y respuestas en sentido multidireccional.

Planificación, ejecución y evaluación

Para garantizar la calidad y efectividad del webinar se deben de considerar una serie de elementos que guiarán el antes, durante y después del evento como la planificación, la ejecución y la evaluación.

Etapas de planificación

Lo necesario para organizar y asistir a un Webinar es un dispositivo móvil con acceso a internet. Estos recursos facilitan la movilidad, lo que hace posible que pueda ser realizado desde

cualquier espacio físico entre participantes geográficamente dispersos. Herrera & Fennema (2011), definen al m-learning como el aprendizaje que ocurre cuando el alumno no se encuentra en una ubicación fija predeterminada, o que sucede cuando el estudiante aprovecha las oportunidades de aprendizaje ofrecidas por las tecnologías móviles.

La aplicación a utilizar para la programación del evento Webinar es el Hangouts/YouTube, una aplicación multiplataforma de mensajería instantánea desarrollada por Google Inc., que sustituye los servicios Google Talk, Google + Messenger y Google+ Hangouts, unificando estos servicios en uno solo con acceso gratuito, el único requisito es tener cuenta en Google+ o YouTube en vivo.

Existen diferentes formatos que se pueden utilizar para estructurar un evento en línea, lo que ofrece un amplio abanico de posibilidades de uso. Entre las más utilizada se puede mencionar: Conferencia, Curso de Capacitación, Presentación, Talleres, Sesión de Entrenamiento, Entrevista a expertos, Coaching y Mentoring. En el presente caso el formato elegido ha sido la conferencia. Para seleccionar la temática y contenidos se consideraron las competencias que deben desempeñar los profesionales de Secretariado Ejecutivo, para lo que se realizó un análisis documental en el que se identificaron las siguientes competencias generales y específicas: poseer formación profesional para desempeñar las actividades laborales, demostrando eficacia, eficiencia y efectividad, pericia en el manejo de la información digital en diversos formatos y soportes.

Atendiendo a lo anterior, el profesional en este campo debe desarrollar competencias informáticas e informacionales que le permitan realizar tareas como el diseño de instrumentos o medios de presentación, creación de multimedia, cálculos, sistemas de edición de video, crear canales de comunicación y demás medios que agilicen una comunicación interpersonal y administrativa para el intercambio de ideas y recursos. Así, como potenciar el trabajo colaborativo en la web, creando bases de datos, preparando informes, entre otras. Por tal motivo, se lleva a cabo una capacitación bajo la modalidad conferencia sobre las nuevas herramientas tecnológicas para el almacenamiento y recuperación de la información en los nuevos formatos y soportes denominada "Big Data & Cloud Computing".

Las invitaciones y comunicaciones que se enviaron forman parte de un plan de Marketing que incluye imágenes alusivas al evento, detalles en cuanto a objetivos, contenidos y fechas, mientras que para su promoción y recordatorio se utilizan las cuentas de correo de Outlook, Gmail, Zimbra (mensajería de la Universidad

Técnica de Manabí), además de redes Sociales como Facebook y WhatsApp. Las plantillas de registro se diseñaron de manera que permitan obtener información de los participantes no solo para promocionar futuros eventos, sino para conocer, evaluar y optimizar los procesos. Asimismo, se debe preparar el lugar, probar la conectividad, la accesibilidad, los recursos tecnológicos y multimedia que se utilizarán con el fin de realizar los ajustes necesarios.

Etapa de ejecución

En tiempo real se comparten videos, presentaciones, documentos, páginas web sin necesidad de descargar programas especiales. No hay limitaciones en cuanto al contenido multimedia que se puede incorporar al evento. Se integran recursos de apoyo, como invitados especiales y expertos que pueden también estar dispersos geográficamente, para interactuar entre los conferencistas y con los participantes de manera multidireccional usando las diferentes herramientas que les ofrece la plataforma, rompen barreras espacio temporales que fomenten y estimulen el trabajo en equipo y colaborativo.

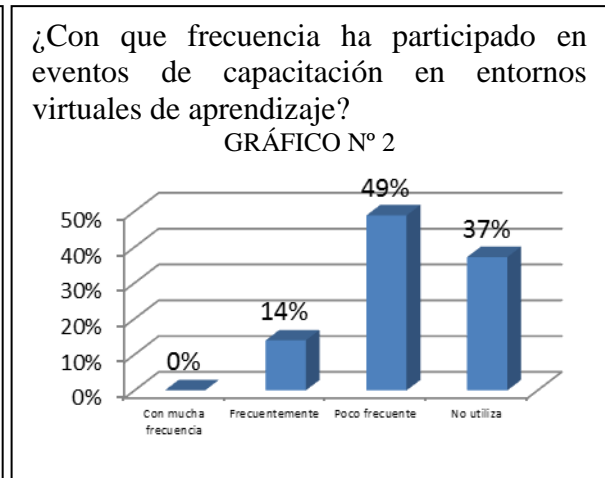
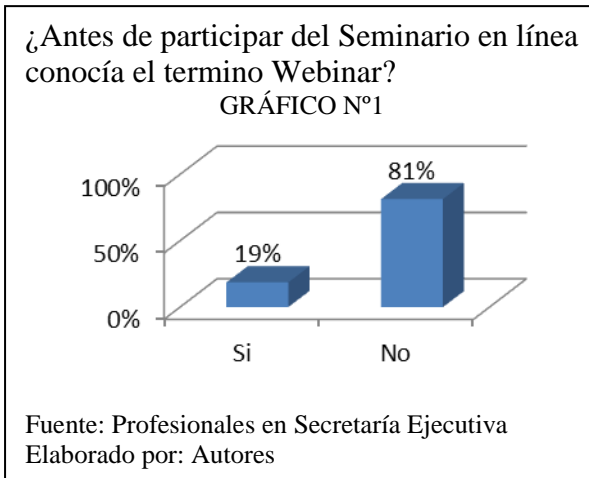
Las intervenciones pueden ser priorizadas por el administrador de la sesión o el conferencista, lo que posibilita estimular la participación de la audiencia. El evento se guarda en el canal de YouTube. Esto incluye el video, el audio, los archivos presentados y las preguntas y respuestas, para su edición y difusión.

Etapa de evaluación

Una vez finalizado el Webinar se puede acceder a varios reportes y disponer de información valiosa para la evaluación de los procesos y así sacar conclusiones que sirvan de retroalimentación para ajustes o correcciones en próximos eventos. Estos informes contienen información relevante sobre: estadísticas de asistencia, de interés de la audiencia, consultas realizadas y de la efectividad del Webinar en su conjunto.

Para efecto de evaluar el evento en temas más específicos se elaboró un instrumento de acopio de información a través de un formulario de Google Drive, este instrumento está conformado por 10 preguntas, el 50% del cuestionario tiene indicadores sobre el antes del evento, es decir experiencias previas en entornos virtuales de aprendizaje y el 50% restante acerca del después, con indicadores como: accesibilidad, conectividad, metodología, recursos e interacción. Esta información recopilada, tabulada y analizada se detalla a continuación.

Resultados



¿Quien promociona los Cursos de Profesionalización en línea a los que ha asistido?
 TABLA N°3

Opciones	f	%
Universidades	24	56
Empresa Privada (con costo)	6	14
Eventos Free (Sin costo)	2	5

Fuente: Profesionales en Secretaría Ejecutiva
 Elaborado por: Autores

¿Qué Recursos en línea ha utilizado en eventos de capacitación en entornos virtuales de aprendizaje?
 TABLA N° 4

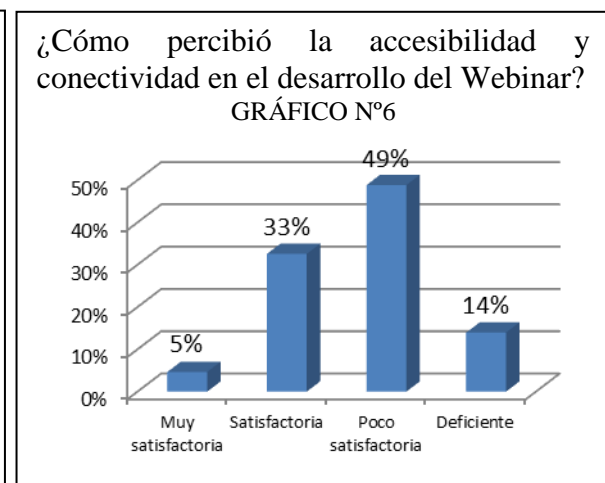
Opciones	f	%
Plataformas Educativas (EVA)	26	60
Blog/Foros	12	28
Webinar	6	14

Fuente: Profesionales en Secretaría Ejecutiva
 Elaborado por: Autores

¿Cuáles son las aplicaciones más utilizadas para la participación en Webinar?
 TABA N°5

Opciones	f	%
Hangouts	2	5
Anymeeting	0	0
Go To Webinar	0	0
WebEx	0	0
ZipCast	0	0
YouTube	4	9

Fuente: Profesionales en Secretaría Ejecutiva



¿Cómo percibió la interacción entre el Conferencista y los participantes del Webinar?

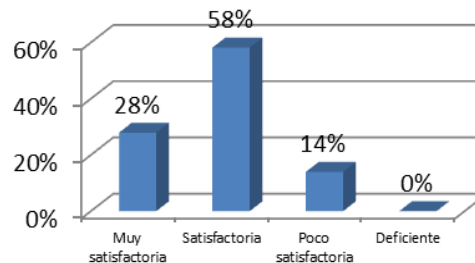
TABLA N°8

Opciones	f	%
Muy satisfactorio	12	28
Satisfactorio	23	53
Poco satisfactorio	8	19
Deficiente	0	0
Total	43	100

Fuente: Profesionales en Secretaría Ejecutiva
Elaborado por: Autores

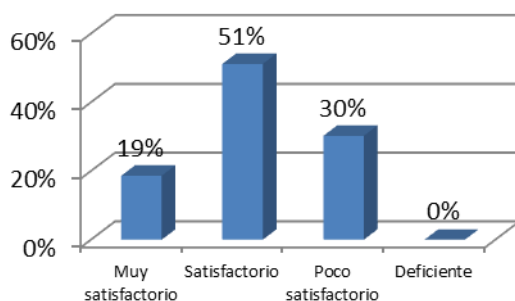
¿Cómo percibió la metodología utilizada por el Facilitador en el desarrollo del Webinar?

GRÁFICO N°7



¿Cómo percibió la interacción entre los participantes del Webinar?

GRÁFICO N°9



¿Estaría de acuerdo en seguir participando en este tipo de eventos en línea?

TABLA N°10

Opciones	f	%
Muy de acuerdo	12	28
De acuerdo	24	56
Me es indiferente	4	9
No participaría	3	7
Total	43	100

Fuente: Profesionales en Secretaría Ejecutiva
Elaborado por: Autores

Discusión e interpretación de los resultados

Los resultados expuestos en las tablas y gráficos de la encuesta aplicada a los profesionales de Secretariado Ejecutivo que participaron en el Webinar "Big Data & Cloud Computing" lleva a señalar lo siguiente:

Antes del Webinar

Al consultar sobre el conocimiento del término Webinar, los profesionales respondieron en más del 80% que nunca lo habían escuchado, lo que significa que es un recurso web poco conocido y escasamente utilizado, que posibilita la formación formal e informal entre personas geográficamente dispersas, como lo indica Angrigiani, C. (2015, p. 6): "Esta herramienta permite a grupos muy numerosos de usuarios con diferentes ubicaciones geográficas, poder conectarse y participar de reuniones virtuales superando

potenciales limitaciones generadas en plataformas, firewalls y la distancia”.

En el indicador sobre la frecuencia con que participan en eventos en línea, el 49% señala que lo hace con poca frecuencia, un 37% no participa y el 14% restante lo hace frecuentemente. Lo que significa que estas herramientas en línea tienen un potencial por explotar en los entornos laborales.

Las universidades son las instituciones que más han promovido el uso de estas herramientas en línea para capacitar, siendo las plataformas virtuales, en especial el Moodle la más utilizada. Las empresas privadas, en menor grado, también utilizan estos recursos para la formación de sus empleados en temas afines al desempeño profesional.

Conviene aclarar que en países desarrollados tecnológicamente, con mayores velocidades de conexión a internet y necesidades de especialización, el Webinar es la herramienta para capacitar por excelencia. A pesar de la limitada experiencia en Webinar, resaltan dos *aplicaciones free* que permiten la programación de estos eventos como el Hangouts de Google plus y el Youtube Live, que desde noviembre de 2016 recibe a todos los usuarios de Hangouts como lo especifica el sitio Web.

Después del Webinar

Para efecto de evaluar la experiencia del Webinar y los efectos en los participantes se elaboraron indicadores que apuntaban a la conectividad, accesibilidad, metodología, interacción y acompañamiento, valorados de la siguiente forma:

Respecto a la conectividad y accesibilidad al seminario virtual, el 50% responde que fue poco satisfactoria frente a un 33% que la considera satisfactoria, esto evidencia cierta inconformidad en cuanto a la conexión a internet lo que se considera un efecto negativo que podría tener como consecuencia la pérdida de confianza en el uso de este recurso.

En cuanto a la metodología del conferencista respondieron en un 58% que fue satisfactoria y el 28% muy satisfactoria, este es un indicador positivo dado que demuestra el interés y la conformidad de los usuarios por los procedimientos y métodos que posibilita la herramienta.

Con respecto, a la interacción entre el conferencista y los participantes más del 50% responde encontrarse satisfechos, sumado al 28% que la consideran muy satisfactoria. Valores similares refleja el indicador la interacción entre asistentes. Por lo tanto, la herramienta posibilita el flujo multidireccional entre facilitador y asistentes, siendo el chat el recurso utilizado para la comunicación sincrónica.

En el último indicador, el de seguir participando en estos eventos en línea, responden encontrarse de acuerdo el 56%, un 28% está muy de acuerdo, tan solo a 7 % no volverían a participar en Webinar. Lo que lleva a señalar que, aunque, para la gran mayoría fue su primera práctica en escenarios virtuales, una experiencia nueva y tener algunos inconvenientes operativos mantienen el interés de seguir utilizando este medio para la profesionalización.

Conclusiones

El Webinar es un recurso tecnológico universal que tributa beneficios a Universidades y Empresas, ofreciendo posibilidades de formación formal e informal, puesto que permite una comunicación multidireccional entre personas independientemente de su cultura, situación geográfica o temporalidad.

Por ende, fomenta la sinergia entre profesionales de diferentes nacionalidades, lo que permite la creación de comunidades científicas, la integración y difusión de conocimientos y la transferencia de ciencia y tecnología.

Por otro lado, la herramienta optimiza recursos al eliminar costos de desplazamiento, alojamiento, alquiler de ambientes, adecuaciones, alimentación y otros gastos que conllevan eventos presenciales.

Referencias bibliográficas

- Area, M. (2009). Introducción a la Tecnología Educativa. Universidad de La Laguna España.
- Angrigiani, Cecilia.(2015). Los webinars como herramienta de promoción y comunicación Su aporte a la gestión de control de calidad de empresas y productos turísticos. AVIR Argentina
- Bartolomé, A. (2004). Blended Learning. Conceptos básicos. Revista de Medios Y Educación, 23.7-20. Retrieved from <http://www.scielo.org.ve/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S13160087201100010000200001&pid=S1316-00872011000100002&lng=es>
- Cadavieco, J. F. (2013). Beneficios del m-learning en la Educación Superior Benefits of mlearning in higher education, 31, 211-234.
- Carlos, R. (2011). Tendencias actuales en el uso del B-Learning: Un análisis en el contexto del tercer congreso virtual Iberoamericano sobre la calidad en educación a distancia. Retrieved from http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S131600872011000100002&script=sci_arttext
- Cejudo, M. del C. L., El, P., & En, A. (2008). Blended Learning para el aprendizaje en nuevas tecnologías aplicadas a la educación.
- Cecilia, D., & Angrigiani, G. (n.d.). Los webinars como herramienta de promoción y comunicación, 1-14.

- Cordova, R. S. (2011). La enseñanza de la física mediante un aprendizaje significativo y cooperativo en Blended Learning. Universidad de Burgos.
- Fabio, H., & Giraldo, H. (2006). Implementación de B-learning y la Estrategia de Formación por Proyectos para Generar Soluciones Educativas para el Desarrollo de Competencias.
- Hermann, A. (2011). La Docencia en Entornos Virtuales de Aprendizaje. Red Iberoamericana de Pedagogía Quito Ecuador.
- Hermann, A. (2013). Pedagogía del ciberespacio: hacia la construcción de un conocimiento colectivo en la sociedad red. Red Iberoamericana de Pedagogía Quito Ecuador.
- Herrera Susana & Fennema Martha. (2011). Tecnologías Móviles Aplicadas a la Educación Superior. Retrieved from http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/18718/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Jabary, I. (n.d.). G-learning: la nueva formación en habilidades. Noviembre de 2011. Retrieved from <http://www.equiposytalento.com/tribunas/gamelearn/g-learning-lanueva-formacion-en-habilidades>
- Machuca A. & Mario. (2001) ¿e-learning es para usted?, Revista NET@, Recuperado el 2002 de: http://www.teleddes.org/deintereses/e_learning.html
- Prensky, M. (2011). Enseñar a nativos digitales. (B. I. Educativa, Ed.). Estados Unidos.
- Quirós Leiva, D. O. (2011). C-learning aprendizaje comunitario, & software social. Universidad Estatal a Distancia - Mexico. Retrieved from <http://www.slideshare.net/quirosleiva/clearning-aprendizaje-comunitario-software-social>
- Ruiz, C., & Análisis, U. (2011). Tendencias actuales en el uso del B-Learning, 26, 9-30.
- Sampieri, R. H. (2010). Metodología de la Investigación. (M. G. Hill, Ed.) (Quinta). Mexico.
- Sangra, A. (2000). Aprender en la virtualidad. Editorial Gedisa España.
- Tajer, Carlos D. (2009). Las revistas científicas, la inteligencia colectiva y los prosumidores digitales. La cardiología en la era de las redes sociales. Buenos Aires: Rev. argent. cardiol. v.77 n.5 Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-37482009000500017
- Villar, G. (2008). Evaluacion de Cursos Virtuales Un Modelo, 44. Retrieved from <http://www.oei.es/tic/villar.pdf>

