

Segundo MoodleMootUY,
22 y 23 de Noviembre de 2012
Montevideo, Uruguay

MOODLE EN EL MARCO DEL CAMBIO TECNOLÓGICO EN UNA ORGANIZACIÓN

Guillermo Q. Cabrera Seijas

<http://www.linkedin.com/pub/guillermo-cabrera-seijas/20/8b0/356>

Verdi 4744A – Tlfs. 26130734 / 099661421
gcabrera@dlya.com.uy
Montevideo, Uruguay

En el presente trabajo se describe la utilización de la plataforma Moodle en un contexto de cambio tecnológico en una organización. En ese sentido y a partir de la descripción del caso puntual en que se desarrolla la experiencia, se analizará la necesidad que se logra satisfacer utilizando la plataforma, el aporte al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como también se evaluarán los resultados obtenidos con la utilización de las diferentes herramientas facilitadas por la plataforma en el marco del método utilizado.

Palabras Clave: Moodle, tecnología, educación, bancos, institución financiera.

Introducción

En el presente trabajo se describe la utilización de la plataforma Moodle (en adelante 'la plataforma') en un contexto de cambio tecnológico en una organización.

En ese sentido y a partir de la descripción del caso puntual en que se desarrolla la experiencia, se analizará la necesidad que se logra satisfacer utilizando la plataforma, el aporte al cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como también se evaluarán los resultados obtenidos con la utilización de las diferentes herramientas facilitadas por la plataforma en el marco del método utilizado.

De la empresa, el negocio y la necesidad

El caso que se describe, se produce en una empresa de software (en adelante 'la empresa'), monoproducción, que desarrolla, implementa y mantiene un software (en adelante 'el sistema') que soporta toda la operativa de instituciones financieras de diferentes tipos, desde banca tradicional -captación de depósitos, colocaciones de préstamos, operativa de comercio exterior, etc.- pasando por instituciones especializadas en las Microfinanzas, hasta bancos estatales y multilaterales, todos ellos ubicados a lo largo de Latinoamérica.

El negocio de la empresa es la venta de las licencias del software y de servicios de consultoría asociados al mismo, ya sea durante el período de la implementación, como cuando el sistema se encuentra operando en forma estable.

El caso que analiza el presente trabajo es la utilización de la plataforma en una parte de los proyectos de implementación del software en instituciones financieras locales o en el exterior: **La formación de los usuarios finales.**

Todo proyecto de implementación del sistema (en adelante el 'Proyecto') se lleva a cabo aplicando una metodología de trabajo que implica la realización de una serie de fases, las que –grosso modo- se pueden sintetizar en:

1. *Tareas iniciales:*
Definición de toda la logística del Proyecto, instalación del ambiente de trabajo, capacitación inicial al Equipo de Proyecto del Cliente, etc.
2. *Plan Director:*
Relevamiento de las particularidades del Cliente realizado en forma conjunta por especialistas de la empresa y de la institución financiera en cada uno de los negocios de la misma. A cada relevamiento se le llama 'GAP' y la construcción e implementación de todos los GAP es el Proyecto en si mismo.
3. *Construcción:*
Es la parametrización y desarrollo de cada uno de los GAP relevados durante el Plan Director, así como también aquellos requerimientos que fueran relevados fuera del mismo, a los que se llama 'Cambio de alcance' ('CAL') pues alteran la planificación original del Proyecto.
4. *Pruebas y Simulaciones:*
Se prueba cada uno de los GAP y CAL construidos, en forma individual y conjunta, así como también se simula el Día D como forma de detectar tempranamente los errores y así asegurar la salida en Producción.
5. *Día D:*
Es la salida en Producción, el día a partir del cual la institución financiera comienza a trabajar con el sistema *Bantotal*.
6. *Estabilización:*
Es el período que demora el software en funcionar en forma estable, normalmente luego del primer cierre de mes, cuando se verifica el correcto funcionamiento de los programas correspondientes.

¿Y para qué se utiliza Moodle?

Para satisfacer la necesidad de informar y formar a todos los funcionarios que trabajan en la institución financiera en que se lleva a cabo el cambio tecnológico, tanto en lo que refiere a la utilización del sistema, cuanto en las nuevas definiciones operativas realizadas por la institución para la que trabajan.

Es que con la utilización de la plataforma se potencia el proceso de formación – directa o indirecta- de los usuarios finales, tanto en la utilización del sistema

como en las nuevas lógicas de funcionamiento operativo que normalmente acompañan a cualquier proceso de cambio tecnológico en una institución financiera.

Tomando como referencia a las etapas de todo Proyecto, la capacitación de usuarios finales comienza con la formación de 'Capacitadores' –*usuarios formados como docentes generalistas, responsables de transmitir el conocimiento adquirido a sus pares*- la cuál se desarrolla en paralelo a la etapa de la 'Construcción' (3º) y se continúa con el trabajo de los Capacitadores, educando a sus pares con la supervisión del equipo de *Training* de la empresa.

¿Y por qué Moodle?

Porque se consideró que:

- ✓ Es una plataforma LCMS (Learning Content Management System), ya que no solamente se necesita gestionar las actividades de enseñanza, sino también contar con la posibilidad de producir contenidos educativos.
- ✓ Es gratuita – Reduce los costos del servicio.
- ✓ Es de código abierto – Se puede adaptar su funcionamiento a las necesidades corporativas.
- ✓ Su importante nivel de expansión conlleva la existencia de una comunidad en la que la interacción de todos los usuarios funciona como soporte satisfactorio.

De los objetivos

El objetivo final del 'Proceso de capacitación de usuarios' es lograr usuarios finales conocedores del sistema y de las nuevas definiciones realizadas por su organización –*básico para lograr aliados del cambio tecnológico, condición sine qua non para su éxito*- que puedan participar activamente de las Pruebas y Simulaciones (4º) para así asegurar el éxito del 'Día D' (5º).

De los participantes

En todos los casos se trata de la totalidad de los funcionarios de la institución financiera en la que se está llevando a cabo el cambio tecnológico.

El perfil de los funcionarios es variado y la variación se acentúa cuando se comparan funcionarios de jerarquías y organizaciones equivalentes pero de diferentes países.

Es así que se trabaja con funcionarios con formación profesional y posgrados, poseedores de currículos impecables, pero también con funcionarios que no solo carecen de formación formal avanzada –ejemplo: secundaria incompleta- sino también de preparación laboral específica.

Esta realidad conspira contra la utilización de recetas únicas, ya que es menester adecuarse a cada público a la hora de seleccionar la forma en que se imparte el conocimiento, limitando la metodología a la estructura y contenido de los cursos.

Del Método

Una institución financiera de mediano porte supera largamente los mil usuarios finales, en ese contexto partimos de la certeza de que resulta imposible llegar directamente a cada usuario final, por lo que la metodología definida en el 'Proceso de capacitación de usuarios finales' prevé la formación de 'Capacitadores', es decir de usuarios finales que conozcan –en nivel generalista- todo el sistema y las reformulaciones operativas y normativas que forman parte del cambio tecnológico, para que cumplan el rol docente de formar a sus pares.

La formación de los 'Capacitadores' se realiza con un curso de entre 7 y 9 semanas, dependiendo de la cantidad de temas que integren el programa, las que se distribuyen en 2 fases:

- ✓ A distancia (3 a 4 semanas con dedicación de 2 a 3 horas diarias).
- ✓ Presencial (4 a 5 semanas en régimen de jornada completa).

Durante la fase a distancia se presenta a los docentes, el curso, la empresa, el producto y el Proyecto, como forma de ubicar a los -en ese momento- futuros Capacitadores como parte de un proceso mucho más amplio que el curso en sí mismo.

A nivel temático se abordan los módulos integrantes del Núcleo del sistema, entendiéndose por ello a aquellos módulos que interactúan necesariamente con los demás módulos del Core.

Durante la fase presencial se profundiza en la temática de la fase a distancia y se presentan los módulos extra Núcleo, en general se trata de especializaciones relacionadas con temáticas y negocios de la institución financiera de turno.

A lo largo de ambas fases, se utiliza la plataforma Moodle para realizar las siguientes actividades:

- ✓ **Encuesta inicial** – Para conocer y poder tomar en cuenta los conocimientos de los participantes acerca del Proyecto, del sistema y del cambio tecnológico en términos generales.
- ✓ **Cuestionarios de corrección automática** – Para enfatizar en aquellos conocimientos o puntualizaciones que se consideran relevantes. Adquieren en ésta herramienta particular importancia las devoluciones automáticas que se parametricen ante cada respuesta posible, como forma de aclarar el énfasis pretendido y también como forma de evacuar cualquier duda.
- ✓ **Foros temáticos** – Para compartir dudas, respuestas, comentarios y toda información que pueda resultar de utilidad para los participantes.
- ✓ **Wikis** – Para que los participantes confeccionen los instructivos de cada operativa o normativa que facilitarán a los usuarios finales.
- ✓ **Encuesta final** – Para contrastar con la inicial y para conocer el grado de satisfacción de los participantes con el curso impartido.

Y también se utilizan los siguientes recursos:

- ✓ **Videos institucionales** – Para presentar al curso, a la empresa y al producto. Ocasionalmente se grabaron videos diarios para presentar las instrucciones de cada jornada.
- ✓ **Enlaces** – A páginas institucionales de interés.
- ✓ **Enlaces a archivos y carpetas** – Para que los participantes puedan acceder a los repositorios de la documentación de la empresa, ejercicios prácticos incluidos.
- ✓ **Archivos de texto** – Ej.: Con la información necesaria para acceder al ambiente de capacitación utilizado para el curso, con la agenda o con las reglas del mismo y en ocasiones para presentar las instrucciones diarias.
- ✓ **Foros de novedades** – Para comunicar a los participantes acerca del curso.
- ✓ **Mensajes internos de la plataforma** – Como medio de comunicación.
- ✓ **Tutoriales** – Se graba la pantalla con audio de fondo, para mostrar el funcionamiento de diferentes operativas mientras se brindan las explicaciones pertinentes.
- ✓ **Imágenes** – Relacionadas con el curso o con ideas y conceptos que se pretenden transmitir, se plantean visibles en la plataforma misma.

Una vez finalizada la formación de los Capacitadores, estos comienzan a ejercer como tales, capacitando a sus pares, para lo cual intercalan instancias presenciales y a distancia, considerando la realidad de cada sucursal y la geografía del país en que se encuentre la institución financiera en proceso de cambio tecnológico.

La tarea de los Capacitadores es tutorada y sus resultados son evaluados en forma permanente por el equipo de Training de la empresa trabajando desde Montevideo, utilizando la plataforma como herramienta fundamental para cumplir estas tareas.

Es así que el material y actividades propuestos a los Capacitadores –que normalmente trabajan con el rol de ‘Docentes editores’- se facilitan a distancia, así como también se evalúa periódicamente a los usuarios finales (fundamentalmente en los días previos a hitos de importancia como la Simulaciones o el propio Día D), planteando ejercicios de evaluación de conocimientos directamente a algunos de ellos, seleccionados a partir de un muestreo aleatorio simple de usuarios de todos los perfiles existentes y de todos los Capacitadores.

Del Curso

A lo largo del curso se enfatiza en que la plataforma no es únicamente un repositorio de documentación, sino un espacio de participación de los estudiantes, quienes, guiados por el docente, deberán interactuar entre pares con el fin de compartir conocimiento y generar así un espacio de aprendizaje colaborativo, fomentado por el equipo de *Training* de la empresa.

En ese sentido, el curso tendrá tiempos para las presentaciones de temas, lecturas e importante ejercitación práctica, todo administrado a partir de la plataforma, en donde, a los efectos de potenciar el proceso de aprendizaje, se incluirán actividades como las descritas los párrafos anteriores.

De las experiencias

Las experiencias existentes en la empresa como consecuencia de aplicar el 'Proceso de capacitación de usuarios' potenciando el trabajo con la utilización del entorno virtual de aprendizaje Moodle, han sido en todos los casos positivas, ya que, con mayor o menor esfuerzo, se ha llegado el objetivo de que cada usuario de las instituciones financieras en las que la empresa lidera el cambio tecnológico supiera cómo realizar su trabajo cotidiano utilizando el nuevo sistema cuando fuera necesario, teniendo también en cuenta todas las definiciones operativas realizadas por su organización.

En lo que respecta al factor humano, el compromiso logrado en estos casos fue total, y en cierta forma entendemos que ello va de la mano de la presión que implica la existencia de una relación laboral en la que el empleador financia los cursos y facilita la logística óptima para los mismos, considerando la actuación en cada curso parte de la actuación laboral de la persona.

En definitiva, sea por convicción o por el poder coercitivo de la relación laboral, las críticas de los participantes vienen siendo casi nulas y la dedicación y compromiso totales.

Esto es particularmente coherente en trabajadores con un perfil socio-cultural medio-alto, quienes deben tener asumida su condición de "autoprogramables" –como bien define Castells- entendiéndolo por ello que deben poseer la flexibilidad intelectual necesaria para adecuarse al cambio constante que implica la evolución tecnológica.

De las conclusiones

Partiendo de la premisa de que la formación de los funcionarios que integran una organización en que se lleva a cabo un proyecto de cambio tecnológico resulta imprescindible y de que la cantidad de funcionarios de una institución financiera, por pequeña que sea, impide el trabajo directo con los usuarios finales, la utilización de un entorno virtual de aprendizaje como forma de facilitar y potenciar el proceso de capacitación de usuarios resulta imprescindible.

Si bien la necesidad de innovar y de utilizar nuevas herramientas que contribuyan a la maximización de objetivos organizacionales es válida para cualquier organización, esto resulta particularmente importante cuando se trata de una casa de software que es referencia del mercado y cuyo negocio tiene vínculo directo con el desarrollo tecnológico.

Si bien, considerando la difusión que tiene en la actualidad la potenciación de los procesos de aprendizaje utilizando plataformas y particularmente Moodle, el solo hecho de hacerlo no implica innovar, mas sí es innovar utilizar plataformas

en el sentido en el que lo manifiesta Edith Litwin en su texto “Las nuevas tecnologías y las prácticas de la enseñanza en la universidad”, cuando concluye a partir de una investigación, que la introducción de la tecnología se debe dar al contenido del campo temático como un acumulador y no debe ser la realización de las mismas tareas que realizaban antes pero ahora con soporte tecnológico.

En ese sentido estamos trabajando.

Bibliografía citada

- ✚ Blog “Ciencias Sociales HOY” citando a Manuel Castells.
- ✚ “Las nuevas tecnologías y las prácticas de la enseñanza en la universidad” (Edith Litwin).