



Comité de Estudios de Postgrados
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Estudio de la formación de una empresa de servicios E-Learning y B-Learning

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al grado de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

Lic. Maguiña, Jorge

Tutor: Robles, Marianne

Caracas, Febrero de 2010



universidad
monteávila

Comité de Estudios de Postgrados

Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

RIF J-30647247-9

Estudio de la formación de una empresa de servicios E-Learning y B-Learning

Línea de Trabajo en la cual se inscribe la presente propuesta:
FACTIBILIDAD TECNICA.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	VII
DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	VIII
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	2
EMPRESA DE SERVICIOS E-LEARNING y B-LEARNING.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Motivación y Justificación	2
1.5 Enunciado del problema de estudio	4
1.6 Objetivo general y Objetivos específicos.....	4
1.6.1 Objetivo General	4
1.6.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II	6
MARCO TEORICO.....	6
2.1.- Sociedad de la información.	8
2.2.- La Sociedad del conocimiento.	9
2.3.- Constructivismo y aprendizaje significativo.	11
2.4 Aplicación de las tecnologías digitales a la educación.....	13
2.5 Aprendizaje bajo las modalidades de E-Learning y B-Learning.....	14
2.5.1 Aprendizaje bajo la modalidad de E-Learning.....	14
2.5.2 Aprendizaje bajo la modalidad de B-Learning.....	21
2.6 E-Learning y B-Learning en Venezuela.	23
2.7 Antecedentes de E-Learning y B-Learning	24
2.8 El E-Learning Corporativo.....	26
CAPITULO III	28
MARCO ORGANIZACIONAL.....	28

3.1 CONTEXTO VENEZOLANO	28
CAPITULO IV.....	31
MARCO METODOLOGICO.....	31
4.1 Diseño metodológico.	31
4.1 Tipo de Investigación.	31
4.2 Población y Universo.	32
4.3 Determinación de instrumentos de recopilación de información.....	33
4.4 Descripción de técnicas de recopilación de datos.....	34
CAPITULO V	39
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	39
5.1 Objeto Social	39
5.2 Principios de la Empresa	40
5.2.1 Misión.....	40
5.2.2 Visión.....	40
5.2.3 Principios y Valores	40
5.1 Estructura Organizacional.....	41
5.2 Plantel del Personal.	41
5.3 Ubicación de la Empresa.....	42
5.4 Pasos para la conformación de la Empresa.	42
5.5 Factibilidad Técnica.....	45
5.5.1 Tamaño del Proyecto.....	46
5.5.2 Identificación de las Bases del Diseño.	47
5.5.3 Capacidad de la Planta.	47
5.5.4 Identificación de la vía de Transformación.....	48
5.5.5 Herramienta de enseñanza a usar	54
5.6 Análisis Financiero	67
5.6.1 Inversión en obras Físicas.....	67

5.6.2 Inversión en equipos.....	68
5.6.3 Inversión en muebles.....	68
5.7 Análisis de Riesgos.	70
5.7.1 Cuadro de Riesgos	73
5.8 Limitaciones Técnicas.....	73
5.9 Limitaciones Legales	74
5.10 Plan para posicionarse en mercado empresarial.....	74
CAPITULO VI.....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	79
Anexos	81

TABLA DE FIGURAS

Figura 3.1 “Escenarios Formativos”	30
Figura 4.1. Subdivisión de los tipos de investigación.....	34
Figura 5.1 Estructura Organizacional.....	41
Figura 5.2 Ejemplo de ciclo de vida con el modelo Prototipo	52
Figura 5.3 Diagrama de flujos de los proyectos de la empresa.....	53
Figura 5.4 Ejemplo de foro en Moodle.....	57
Figura 5.5 Selección de preguntas para el cuestionario.....	58
Figura 5.6 Selección de las categorías.....	58
Figura 5.7 Permite cargar preguntas desde un archivo.....	59
Figura 5.8 Los alumnos rellena una página personal con su perfil.....	61
Figura 5.9 Calendario con las alarmas	62
Figura 5.10 Escala de calificación para profesores.....	63
Figura 5.11 Las calificaciones se pueden descargar en Excel o en texto para su inclusión en un boletín electrónico externo.....	63
Figura 5.12 Registro de actividades de alumnos.....	64
Figura 5.13 Permite gestionar fácilmente los archivos	64
Tabla 5.14 Matriz de Metacompetencias.....	66
Tabla 5.15 Costos de obras físicas.....	68
Tabla 5.16 Costos de equipos.	68
Tabla 5.17 Costos de Muebles.	69
Figura 5.18 Patrón del manejo de costo.....	70
Tabla 5.19 Cuadro de Riesgos	73
Figura 5.20 Conformación de empresa.....	77
Figura Anexo 1 WBS del diseño de la empresa.....	81

RESUMEN

Dentro de la formación de la empresa se estudian los requerimientos que son necesarios para su establecimiento, lo que con lleva al estudio de la factibilidad técnica de la propuesta.

En el presente Trabajo Especial de Grado se estudia la formación de una empresa de servicios basada en soluciones E-Learning y B-Learning dirigido al mercado empresarial en el Área Metropolitana de Caracas.

La investigación realizada durante el trabajo especial de grado se maneja como un proyecto factible con un componente de campo de tipo exploratorio y descriptivo. Es importante indicar que el mercado al cual se desea atacar es el de las pequeñas y mediana empresas de sector empresarial, ya que es uno de los sectores que está en mayor crecimiento en el país. Con esto, se busca desarrollar soluciones basadas en tecnologías educativas innovadoras en mercado, el cual todavía no ha sido completamente explotado. Esa es la visión de negocio en la cual se baso el trabajo que a continuación se desarrolla.

Palabras Claves: E-Learning, B-Learning, Educación a distancia, Moodle.

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo especialmente a mi querida madre, Maria Silvera y a mi padre Jorge Maguiña, por darme todo el cariño y el amor que me hace sentir orgulloso de tenerlos como Padres. Por su apoyo en los momentos difíciles, por siempre creer en mí y darme las fuerzas necesarias para salir adelante. Por darme todo sin esperar nada a cambio. No existe forma alguna de plasmar con palabras lo que significan para mí, son mi ejemplo a seguir profesional y laboralmente, un ejemplo a seguir como persona y un ejemplo a seguir en todo. Los amo mucho.

A mis hermanos Víctor y Cesar, por siempre apoyarme, confiar en mí, y tenerme como modelo y ejemplo a seguir. A dios por darme la vida y la familia que tengo. Mi compañera Vanesa González por estar ahí siempre y apoyarme cuando más la necesito.

Agradezco especialmente a mi tutora Marianne Robles, por haberme guiado cuando la necesite y apoyarme con esta idea. La profesora Laura Contreras por haberme ayudado a mí y a mis compañeros para desarrollar la mejor versión de nuestros trabajos especiales de grado. Agradezco a todos mis compañeros de clases para haber estado en esta etapa de mi vida profesional. Hago mención especial de mi eterno grupo de trabajo Jeans, Rommel y Aura Carolina gracias por todo. Comparto este pensamiento “Nada se acaba hasta que se acaba” Rocky.

Jorge Maguiña

INTRODUCCION

En la actualidad el mercado venezolano empresarial y más específicamente del Área Metropolitana de Caracas se ha mantenido en crecimiento y por consecuencia se ha creado la necesidad de contar con herramientas tecnológicas que les permitan competir y liderar en los productos y servicios que se ofrecen.

Mayormente las pequeñas y medianas empresas son las que copan gran parte de mercado empresarial. Siendo esto un sector importante al cual se le puede ofrecer productos y servicios ya que están en constante crecimiento y siempre buscan herramientas que les permitan manejar mejor sus procesos, automatizaciones, toma de decisiones para que de esa manera puedan potenciar la operatividad y productividad de ellas mismas.

Existe una necesidad que siempre se encuentra en la mayoría de estas empresas, la cual es capacitar y entrenar constantemente a su personal, ya que así les permite garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones de la empresa con personal capacitado.

En tal sentido este Trabajo Especial de Grado plantea desarrollar un empresa que aproveche esas oportunidades de negocio descritas anteriormente, es decir atacar el sector empresarial de pequeñas y medianas empresas con necesidades de entrenar y capacitar a su personal, usando tecnologías de educación a distancia a través de Internet y semi-presencial. Usando métodos de E-Learning y B-Learning.

CAPITULO I

EMPRESA DE SERVICIOS E-LEARNING y B-LEARNING.

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, en Venezuela una gran cantidad de empresas de diversas áreas y unidades educativas están siempre buscando entrenar y formar a su personal para obtener un mejor desempeño. Generalmente estas inducciones se realizan de forma presencial, pero a veces no es suficiente, especialmente para unidades educativas donde el proceso de aprendizaje es mayor.

Debido al gran auge que ha tenido el Internet, y el fácil acceso que hay hacia él, se quiere realizar un proceso de enseñanza en línea, es decir, a través de Internet; este proceso se le denomina E-Learning . Además, si se realiza una combinación entre clases presénciales y en línea, el proceso se le denomina B-Learning (Blended Learning).

El objetivo es desarrollar una empresa que ofrezca estos servicios y que sean adaptables a las necesidades de los clientes.

1.2 Motivación y Justificación

La finalidad será lograr desarrollar una empresa que pueda generar soluciones tecnológicas basadas en prácticas de E-Learning y B-Learning, para expandir el alcance de dichas soluciones hacia otras áreas y ramos.

En general cuando se habla de E-Learning se habla de tres grandes variables que afectan o determinan el resultado del aprendizaje: contenidos de calidad, tutoría integral y entorno tecnológico (plataforma). De la correcta elección y gestión de contenidos didácticos, tutores y plataformas dependerá en gran medida el éxito de una acción formativa en-línea. Sin embargo, los mejores resultados provienen de una adecuada estrategia de implantación y no necesariamente de una plataforma y unos contenidos¹.

Cuando se habla del ámbito empresarial, la comparación entre formación presencial y E-Learning no suele ser objetiva respecto al formato elegido, puesto que demasiado a menudo la responsabilidad principal recae en la diferente gestión que desde la propia organización se hace de una u otra formación. Por ejemplo, la asistencia obligatoria a cursos de formación presencial no se pone en duda, mientras que la realización de un curso en-línea suele ser planteada como de cumplimiento obligatorio, si bien no se reservan horas laborales para ello, no pasa nada si el alumno abandona o ni siquiera comienza la formación; el contenido de los cursos suele tener menor relevancia para el desempeño profesional de los empleados, etc. De esta forma, muchos proyectos de E-Learning han fracasado porque las empresas han descuidado aspectos clave de la formación. No dejarse asesorar, valorar la tecnología más que los contenidos, el empleo de diseños poco eficientes, el aislamiento del alumno y la falta de interés de los líderes son algunos de los motivos más comunes de este fracaso.

Por estas razones la empresa ha desarrollarse tendrá contenidos personales e interactivos basados en los requerimientos específicos de los clientes, al ser una empresa de servicios se realizarán actividades tanto presenciales como en línea para mejorar la formación del personal que reciba los cursos. Es un reto el desarrollo de una empresa que ofrezca estos

¹ Aefol (2003): Estado del E-learning en España.

servicios dirigidos al área empresarial, ya que usualmente las enseñanzas E-Learning y B-Learning son dirigidas área educativa. Por esta razón se le tiene que dar un nuevo enfoque.

1.5 Enunciado del problema de estudio

La necesidad que cualquier empresa tiene para que sus empleados adquieran la formación o conocimiento adecuado de una manera rápida y eficiente, han propiciado la búsqueda de soluciones para el mejoramiento del proceso de formación humano a través de la enseñanza haciendo uso de medios virtuales, aprovechando la facilidad que se tiene con el uso del Internet, se han buscado alternativas para satisfacer estas demandas de conocimientos que las empresas tienen, ahí es donde las soluciones E-Learning y B-Learning entran en juego para solventar dichas necesidades.

1.6 Objetivo general y Objetivos específicos

1.6.1 Objetivo General

El objetivo del presente proyecto es:

Determinar la factibilidad para la creación de una empresa que esté enfocada a soluciones de E-Learning y B-Learning en el Área Metropolitana de Caracas, que ofrezca soluciones para atacar los problemas de educación y formación de personal de clientes del área empresarial.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Establecer los pasos para la conformación de una empresa abocada a dar este tipo de servicio.
- Establecer una metodología para el uso del E-Learning y B-Learning como métodos de enseñanza.
- Establecer pensum de estudios determinados, para atender los distintos tipos de problemas de formación que puedan existir.
- Determinar las herramientas de software a usar para la enseñanza a distancia.
- Establecer un plan para posicionarse en mercado empresarial.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo, se definen los conceptos e ideas relacionadas con las tecnologías E-Learning y B-Learning. Se aclarará en un principio la Sociedad de la información, pues a través de los procesos evolutivos de la sociedad muestra una cantidad extraordinaria de información disponible, que prácticamente con la misma velocidad de aparecer es capaz de desaparecer y ser reemplazada por otra de mejor calidad y precisión. Todos los conceptos manejados en la educación a distancia, ya que el E-Learning y B-Learning forman parte de ella. En seguida se abordará el aprendizaje bajo ambos enfoques, haciendo cita de las ventajas que ambos modelos proporcionan al aprendizaje. Se verán algunos antecedentes de la investigación. Luego se profundizará sobre algunos de los softwares libres con los cuales se trabajará para el E-Learning, recordando que el E-Learning es la educación a distancia a través del Internet. Y por último darle el enfoque empresarial a los servicios que se piensa comercializar.

Para empezar, se sabe que el desarrollo de las tecnologías en el mundo ha sido últimamente un instrumento excepcional para satisfacer múltiples necesidades, ya que el apoyar el crecimiento del conocimiento así lo amerita. “Un par de décadas atrás no hubiese sido posible que con un solo “click”, se tuviese al mundo disponible para conocerlo y aprender de él, extrayendo lo mejor y más efectivo para responder a inquietudes del que hacer diario. La transformación de una sociedad de la información a una

sociedad del conocimiento, responde a la necesidad de extraer conocimientos imprescindibles de otros que no lo sean, con la finalidad de ser utilizados en forma productiva” (María Contreras, 2005, Pág. 50). Posteriormente, la globalización considera relevante el desenvolverse bajo el concepto de “competencias”, que se han potenciado a través del “modelo constructivista”, es decir aprender a aprender, pero para ello se deben manejar un lenguaje universal que permita a los estudiantes, comunicarse a través de vocablos similares y de fácil interpretación que fortalezca su desempeño laboral. De acuerdo a esto, es necesario visualizar el aprendizaje como una vía inductiva, es decir a partir de la práctica el estudiante es capaz de desarrollar su aprendizaje, construir sus ideas y aplicar en el medio laboral, que lo demanda, siendo esta una de las virtudes que posee el aprendizaje en en-línea (E-Learning).

Se tiene que la función mediadora del docente y la intervención educativa, permite la mejora de los aprendizajes bajo el modelo del constructivismo. El proceder investigativo en la gestión escolar, fortalece el aprendizaje significativo del alumno, que está involucrado en un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Otro concepto de gran importancia corresponde a la evaluación, que permite mantener la información y su retroalimentación para la mejora continúa de los aprendizajes en los alumnos y de esta manera potenciar su crecimiento intelectual.

Y para finalizar, se tiene que el aprendizaje de los alumnos sometidos a una modalidad virtual, y sus implicaciones, en unión con características presénciales, denominada B-Learning.

2.1.- Sociedad de la información.

La información, el conocimiento y la tecnología son herramientas vitales para el desarrollo y el crecimiento económico, social y cultural de todos los países. Estos conceptos van en apoyo del desarrollo humano mediante el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, generando oportunidades para el desarrollo en el proceso de aprendizaje, los servicios de salud, los procesos económicos, los servicios gubernamentales y otros servicios afines. Sin embargo, una visión más generalizada de la sociedad de la información debe hacer prevalecer la importancia de las personas antes de la tecnología, ya que son estos los que manejan este nuevo servicio.

“Las tic’s (Tecnologías de información y comunicación) deben considerarse un medio, y no un fin en sí mismas. En condiciones favorables, estas tecnologías pueden ser un instrumento eficaz para acrecentar la productividad, generar crecimiento económico, crear empleos y fomentar la ocupabilidad, así como mejorar la calidad de la vida de todos. Pueden, además, promover el diálogo entre las personas, las naciones y las civilizaciones” (Jose Joaquín Brunner, 2006).

El proceso de informatización, se ha constituido a su vez, en la base técnica del fenómeno de la globalización, puesto que ha posibilitado por primera vez en la historia superar las distancias y la dispersión geográfica, para poner en contacto grupos sociales de todo el mundo a un mismo tiempo. Aún cuando el fenómeno de la globalización se ha hecho más visible en el sistema económico, lo cierto es que tiene un impacto mucho más trascendente, en la medida en que está posibilitando el surgimiento de una

verdadera sociedad global con el desarrollo de nuevos valores, actitudes y de nuevas instituciones sociales.

Particularmente, el acceso a la sociedad de la información está ligado a la escolarización y a la alfabetización de la población, no sólo por razones económicas y de desarrollo humano, sino por razones culturales, pues la cultura informacional no es más que la potenciación técnica de la cultura letrada que sigue siendo en cierta forma la razón de ser de la escolarización. En última instancia, “[...] *la capacidad de comunicación y el acceso a la información relevante dependen [...] de: poder económico, político y conocimiento, en ese orden*” (Bolaño, 1999, p.40).

2.2.- La Sociedad del conocimiento.

“Las sociedades actuales se enfrentan al reto de proyectarse y adaptarse a un proceso de cambio que viene avanzando muy rápidamente hacia la construcción de Sociedades del Conocimiento” (Carlos Mora Vanegas, 2004, Pág 10). Este proceso es dinamizado esencialmente por el desarrollo de nuevas tendencias en la generación difusión y utilización del conocimiento, y está demandando la revisión y adecuación de muchas de las empresas y organizaciones sociales y la creación de otras nuevas con capacidad para asumir y orientar el cambio, para ayudar a lograr estos cambios la tecnologías de educación (E-Learning y B-Learning) a usarse serán de gran utilidad.

Una Sociedad del Conocimiento es una sociedad con capacidad para generar, apropiar, y utilizar el conocimiento para atender las necesidades de su desarrollo y así construir su propio futuro, convirtiendo la creación y

transferencia del conocimiento en herramienta de la sociedad para su propio beneficio.

En la sociedad del conocimiento y del aprendizaje, las comunidades, empresas y organizaciones avanzan gracias a la difusión, asimilación, aplicación y sistematización de conocimientos creados u obtenidos localmente, o accedidos del exterior. El proceso de aprendizaje se potencia en común, a través de redes, empresas, trabajo colaborativo, asociatividad empresarial, además entre comunidades y países.

Por otro lado, Bill Gates nos dice:

“La tecnología ha hecho más por el desarrollo que cualquier otro sector. Todo ha mejorado gracias al mundo digital, especialmente la comunicación. Si vemos la situación hace 15 años, los cambios son notables. Hay logros que hemos hecho en menos tiempo del previsto y otros aún no, como la comprensión e interpretación automática del lenguaje natural hablado, pero al final lo conseguiremos²”.

En términos generales las nuevas tendencias están relacionadas con tres procesos muy dinámicos y de vasto alcance: la "Informatización" de la sociedad, la Globalización y las Nuevas Tecnologías. La convergencia y vertiginoso desarrollo de tecnologías relacionadas con la Informática, las Telecomunicaciones y el Procesamiento de Datos, y sus casi ilimitadas posibilidades de aplicación, están transformando las sociedades modernas en Sociedades de la Información. Es por esto, que la aplicación de

² Gates Bill, Noviembre 2004, Nuevas tecnologías, "Bill Gates habla" opiniones e ideas, Janet Lowe.

modalidades de enseñanza presencial o virtual, han permitido el avance de la ciencia y el descubrimiento; pues antes se limitaba a fuentes informativas más cercanas, en el hoy, se tiene una escala de conocimientos que en forma gradual han permitido el crecimiento y desarrollo de aprendizajes de los alumnos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se tiene que tanto la metodología B-Learning como la metodología E-Learning han integrado modalidades de enseñanza con la finalidad de abaratar costos y facilitar la rapidez en la enseñanza-aprendizaje. Por lo mismo, es importante integrar la sociedad de la información, pues estamos aludiendo a los procesos que son capaces de intercambiar la información, utilizando herramientas tecnológicas, que permiten enriquecerlos y mejorarlos, para entregar conocimientos multiplicados, fáciles de interpretar y de decodificar antes de ser utilizados.

2.3.- Constructivismo y aprendizaje significativo.

El constructivismo mantiene que el individuo tanto en los aspectos cognitivos y sociales del comportamiento como en los afectivos su conocimiento no es copia fiel de la realidad, sino una construcción de ser humano.

Según algunos autores más destacados de esta área mencionan que:

Según Piaget

“Existen innegables mecanismos comunes entre las explicaciones biológicas y las explicaciones psicológicas de la adaptación general e intelectual”.
Piaget (1991, p. 20)

Según Vigotsky, "los instrumentos de mediación, incluidos los signos, los proporciona la cultura, el medio social. Pero la adquisición de los signos no consiste sólo en tomarlos del mundo social externo, sino que es necesario interiorizarlos, lo cual exige una serie de transformaciones o procesos psicológicos...". (Citado por Pozo, 1994)

De acuerdo a las distintas perspectivas de Constructivismo según estos autores se tiene que:

La concepción constructivista del aprendizaje escolar se sustenta en la idea de que la finalidad de la educación que se imparte en la escuela es promover los procesos de crecimiento personal del alumno en el marco de la cultura del grupo al que pertenece. Uno de los enfoques constructivistas es el "Enseñar a pensar y actuar sobre contenidos significativos y contextuales³".

El aprendizaje ocurre solo si se satisfacen una serie de condiciones: que el alumno sea capaz de relacionar de manera no arbitraria y sustancial, la nueva información con los conocimientos y experiencias previas y familiares que posee en su estructura de conocimientos y que tiene la disposición de aprender significativamente y que los materiales y contenidos de aprendizaje tienen significado potencial o lógico.

Al aparecer los términos de motivación estos son encadenados a los conceptos de aprendizaje significativo del educando es por ello que la

³ NOVAK, J - GOWIN, B. (1988) **Aprendiendo a Aprender**. Martínez Roca.Barcelona. , GONZÁLEZ G. Ana María. **El Aprendizaje Significativo**. (2001:

motivación es lo que induce a una persona a llevar a la práctica una acción. Es decir estimula la voluntad de aprender, y por lo tanto satisface las necesidades del alumno y genera aprendizajes significativos, construidos por el propio alumno.

2.4 Aplicación de las tecnologías digitales a la educación.

Un interesante artículo de Guido Peterssen Nodarse, Master en Ciencias Económicas, presenta investigaciones con datos estadísticos de comportamientos y tendencias sobre diversos tópicos relacionados con la economía basada en el conocimiento y la información; estas realidades, según el artículo, han hecho posible la enseñanza virtual continua por Internet, gracias al acceso masivo que esta forma de enseñanza ofrece. El artículo, "Perspectivas de la enseñanza virtual a través de Internet en América Latina", se encuentra en <http://www.educar.org>.

Allí también se incluyen datos de África, Asia, Europa, Medio Oriente, Canadá, Estados Unidos y de América Latina y el Caribe; esta última zona es la de mayor crecimiento en el mundo, con un 59,31% de marzo a junio de 2008. El incremento acelerado está marcado por los países del Mercosur, en los que el crecimiento de los usuarios de Internet en los últimos tres años ha sido notorio; actualmente representan el 72,06% (12,33 millones) del total de América Latina.

Si a esta región se suman los datos correspondientes de Colombia, Ecuador, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela, entre los 12 países se concentra el 95,91% (16,41 millones) del total de los usuarios en América Latina. Por su parte, Júpiter Communications (<http://www.jup.com>)(en inglés), una consultora estadounidense, estima que para el 2010 el número de usuarios de Internet en América Latina será de 150,6 millones.

En cuanto al análisis sobre las perspectivas de la enseñanza virtual a través de Internet en los países más desarrollados, la enseñanza empresarial española representará el 60% en el 2009. Por su parte, los países de la Unión Europea experimentarán un crecimiento del 40% en la formación online (<http://www.expansiondirecto.com>); Estados Unidos tendrá 2,2 millones de alumnos en educación a distancia por Internet en centros de enseñanza superior, lo que representa el 15% del total (<http://www.idc.com>) (en inglés).

Además se asegura que el 52% de los cibernautas utiliza la red para acceder a contenidos educativos (<http://www.aui.es>). Paradójicamente, la enseñanza virtual continúa por Internet, salvo en el muy destacable caso de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, en México (<http://www.itesm.mx/>), aún está por abordarse como una actividad viable en América Latina y, por ello, no existen estudios o investigaciones sobre la situación al respecto.

2.5 Aprendizaje bajo las modalidades de E-Learning y B-Learning

2.5.1 Aprendizaje bajo la modalidad de E-Learning

El E-Learning, es un concepto de educación a distancia en el que se integra el uso de las tecnologías de la información y otros elementos pedagógicos (didácticos) para la formación, capacitación y enseñanza de los usuarios o estudiantes en línea, es decir, se puede entender como una modalidad de aprendizaje dentro de la Educación a distancia y se define como E-Learning. Utiliza herramientas y medios diversos como Internet, intranets, CD-ROM, producciones multimedia (Textos, imágenes, audio,

video, etc.), entre otros... Literalmente E-Learning es aprendizaje con medios electrónicos: enseñanza dirigida por la tecnología.

E-Learning es principalmente un medio electrónico para el aprendizaje a distancia o virtual, donde puedes interactuar con tus profesores por medio de internet. Además tu mismo eres el que maneja los horarios, es un medio completamente autónomo. Constituye una propuesta de formación que contempla su implementación predominantemente mediante internet, haciendo uso de los servicios y herramientas que esta tecnología provee.

Dentro de la modalidad a distancia, el 'E-Learning es una de las opciones que actualmente se utiliza con mayor frecuencia para atender la necesidad de educación continua o permanente. La generación de programas de perfeccionamiento profesional no reglados está en crecimiento debido a que existe un reconocimiento de que los trabajadores se capaciten y se adapten a los nuevos requerimientos productivos. El E-Learning, dadas sus características y el soporte tecnológico que lo respalda, se constituye en una alternativa para aquellos que combinan trabajo y actualización, ya que no es necesario acudir a una aula permanentemente.

Si la educación a distancia es, desde sus orígenes, una opción para atender la formación de personas adultas, el E-Learning tiene la ventaja de que los usuarios eligen sus propios horarios, y puede entrar a la plataforma desde cualquier lugar donde puedan acceder a una computadora y tengan conexión a internet. La educación virtual da la oportunidad de que el estudiante elija sus horarios de estudio convirtiéndose así en una muy buena opción para aquellas personas autónomas que trabajen y quieran estudiar en sus momentos libres, por otra parte es importante mencionar que el E-Learning es una excelente herramienta que puede ayudar a los usuarios no

solo a aprender conceptos nuevos sino también a afianzar conocimientos, aumentado así la autonomía y la motivación de los estudiantes por diferentes temas.

Las ventajas que ofrece la formación online serían las siguientes:

1. Eliminación de barreras espaciales y temporales (desde su propia casa, en el trabajo, en un viaje a través de dispositivos móviles, etc.). Supone una gran ventaja para empresas distribuidas geográficamente
2. Prácticas en entornos de simulación virtual, difíciles de conseguir en formación presencial, sin una gran inversión.
3. Gestión real del conocimiento: intercambio de ideas, opiniones, prácticas, experiencias. Enriquecimiento colectivo del proceso de aprendizaje sin límites geográficos.
4. Actualización constante de los contenidos (deducción lógica del punto anterior)
5. Reducción de costes (en la mayoría de los casos, a nivel metodológico y, siempre, en el aspecto logístico)
6. Permite una mayor conciliación de la vida familiar y laboral.

En el mundo E-Learning entran tres actores que son fundamentales para su correcto funcionamiento, dichos actores son los siguientes:

El E-Alumno.

En este aspecto “el E-Alumno” como destinatario final y concreto de todo trayecto formativo debería estar en el centro del análisis.

Desde esta visión sistémica, que venimos desarrollando, los datos estadísticos del alumno son muy importantes:

- Edad.
- Estudios previos.
- Contacto previo con las tecnologías.
- Disponibilidad y características del equipo desde donde accede.
- Características físicas de lugar en donde está el equipo (en su casa, en una empresa, en una institución).
- Horarios en que se conecta.
- Tiempo que permanece conectado.

Detalles que en la educación presencial sin duda le asignamos una incidencia menor, pero son críticos en un trayecto de E-Learning. Esto define muchos aspectos en el diseño inicial de la formación, y requiere una permanente actualización ya que la alteración de cualquiera de estos factores, puede desencadenar nuevas consideraciones.

Actualmente, estamos en un tiempo de transición en el ethos tecnológico (un cambio generacional). Esto presenta dos aspectos:

- Por un lado es probable que el e-learning siga ganando terreno y se posicione como una alternativa altamente favorable en un futuro próximo.
- Por el otro, la “nueva generación” no va a aceptar cualquier e-learning, sino que se va a generar una fuerte competencia, en

especial si se considera un mercado mundial. Esto exigirá una especialización más precisa y una calidad cada vez más exhaustiva.

El E-Tutor o E-Profesor

Respecto del E-Profesor o el E-Tutor, lo primero que deberíamos destacar es un desdoblamiento del rol.

Como indica Susana Baudemont:

“la primera consideración política importante que las autoridades de una casa de estudios que desea implementar la metodología de e-learning , es la decisión de imponer el cambio en su modalidad pedagógica. Para ello, deberá hacer frente a una resistencia formidable de parte del claustro de profesores y también del resto de la comunidad universitaria, para quienes la instauración de un proyecto de EAD representa cambios sustanciales a nivel administrativo, organizativo y de recursos humanos, entre otros. Estos cambios involucran la aparición del tutor como figura clave para el seguimiento y apoyo de los alumnos en su trayecto educativo; y la transformación del profesor en experto en contenidos, perdiendo así parte de su supremacía en el escenario de la educación.”⁴

El E-Profesor, aunque puede oficiar como el e-tutor de un curso, es claramente el experto en el contenido ofrecido, el e-tutor en cambio adquiere un rol de movilizador / animador, claramente distinto.

En el texto citado precedentemente, la autora menciona cuatro áreas específicas de la tutoría:

“Teniendo en cuenta que el tutor es el encargado de animar u orientar de manera personalizada al alumno en su proceso de aprendizaje, debe

⁴ Piriz N., Trabeldo S. Wiki Learning, 2007 Cap.1.1.D www.syncronet.com.ar/mediawiki , Acceso 01/02/10

resolver cuestiones de contenidos y propiciar el intercambio de ideas y de la información. Su responsabilidad frente al aprendizaje se distribuye en cuatro áreas de actuación: el área académica, la de orientación, de gestión y de evaluación.

A través de la función académica: supervisa el aprendizaje de los alumnos resolviendo sus dudas y el curso.

Desde la función de orientación: intenta fomentar un entorno abierto y dialogante, donde se facilite el aprendizaje compartido, la creación y el desarrollo de grupos de trabajo.

Mediante las funciones de gestión: busca lograr la identificación con la cultura de la institución a que representa.

Desarrollando funciones de evaluación: intenta realizar la valoración de los alumnos otorgando las evaluaciones iniciales, parciales y la calificación final”.

El E-Contenido

Es uno de los ejes centrales de toda formación en e-learning y sus características principales, las que se describen a continuación:

El diseño de Contenidos es, sin duda alguna, uno de los pilares fundamentales de la educación a distancia, generados por un equipo formado por: Especialistas en Contenido, Especialistas en Tecnología, Diseñadores Gráficos, Especialistas Monográficos, de Redacción y Estilos.

Para desarrollar dichos contenidos, el entorno virtual requiere del empleo de modelos de enseñanza activa donde el alumno sea el

protagonista o eje principal en un proceso de autoaprendizaje. Para ello es necesario:

- Presentar una organización previa de las ideas generales que antecedan a los propios materiales didácticos, de tal forma que el alumno pueda identificar lo que conoce y lo que debe de llegar a conocer para asimilar correctamente la materia.
- Organizar todos los recursos que se le van a ofrecer al alumno: lecturas, exposiciones, explicaciones teóricas, casos prácticos, experiencias, debates o discusiones, foros.
- Mostrar al alumno una programación de contenidos en la que éstos se relacionen con las horas estimadas de dedicación por tarea y el calendario de provisión de contenidos y elaboración de actividades.

Desde esta perspectiva, los criterios mínimos a tener presentes por los autores de contenidos son:

- Elaboración unidades de aprendizaje breves, independientes entre sí, que sigan estrategias didácticas bien definidas y sean susceptibles de agregación.
- División del texto o contenido formativo en trozos o módulos referidos a un asunto o tema claramente identificable.
- Redacción de cada módulo, de manera que permita leerlos con independencia de los demás, pudiendo ser utilizados en varias asignaturas relacionadas.
- Construcción del contenido según la estrategia planeada por el docente en el desarrollo de su asignatura.
- Resaltado de todos los aspectos importantes de la asignatura para la cual se está construyendo el contenido.
- Inclusión de animaciones, de manera que éstas no causen interferencias en el aprendizaje.

- Creación de textos comprensibles de manera global, puesto que acceden alumnos de diversos países, ya que en Internet no existen fronteras.
- Uso adecuado de hipertextos para evitar que los estudiantes se pierdan al momento de estudiar.
- Diseño de diagramas de conocimientos.
- Inclusión de evaluaciones de comprensión y autoevaluaciones que no estén fuera de contexto.
- Construcción de un diccionario de términos específicos.
- Elaboración de contenido Hipertextual e Hipermedial, de lecturas dirigidas y fáciles de digerir.
- Establecimiento de una normativa para el uso de la fuente, justificar, negritas...etc.

2.5.2 Aprendizaje bajo la modalidad de B-Learning

Debido a la masificación y el uso intensivo de las tecnologías en la actualidad, por otro lado el estudio de los factores asociados a la Calidad en la Educación, ha generado una serie de incógnitas frente a este tema; que plantean el uso de la tecnología como medio de mejoramiento de la construcción de los aprendizajes.

Así lo menciona “Lorenzo García Aretio”

“El uso indiscriminado de tecnologías aplicadas a la educación, porque "toca" o están de moda, nunca es garantía de éxito, aunque sí un poderoso instrumento que bien utilizado por expertos tecnólogos de la educación puede producir excelentes resultados sobre la base de un determinado modelo pedagógico. Es decir, igual que se puede aplicar una determinada pedagogía autoritaria, reproductora, que fomente el

pensamiento convergente, anule la capacidad crítica, etc., por procedimientos convencionales, igual de mal puede hacerse utilizando, por ejemplo, Internet. Y al revés, existen modelos de docencia presencial que fomentan una pedagogía liberadora, innovadora, imaginativa, al igual que los hay de este corte basados en Internet.” (Cátedra UNESCO de Educación a Distancia UNED-España, 2002)

También es importante analizar la educación en base a B-Learning, que plantea el aprendizaje mezclado o híbrido de la enseñanza virtual y presencial, con la finalidad de generar mayor aprovechamiento de los recursos tecnológicos en el fortalecimiento de los conocimientos construidos por los alumnos en los procesos de enseñanza.

Así lo mencionan:

”Se podría dar un paso más allá y exponer que no se trata de buscar puntos intermedios, ni intersecciones entre los modelos presenciales y a distancia, sino de integrar, armonizar, complementar y conjugar los medios, recursos, tecnologías, metodologías, actividades, estrategias y técnicas..., más apropiadas para satisfacer cada necesidad concreta de aprendizaje, tratando de encontrar el mejor equilibrio posible”. (García Aretio, L. 2004).

”El Blended Learning parece ser una respuesta válida a la manera de aumentar la calidad de la educación porque reúne todas las piezas del puzzle”. (Forés, A. y Trinidad C. 2003).

”El Blended Learning se aproxima más a un modelo de formación híbrido que tiene la posibilidad de recoger lo mejor de la enseñanza a distancia y lo mejor de la enseñanza presencial. Un Blended Learning bien entendido dosifica y utiliza correctamente los recursos electrónicos e infraestructura digitales disponibles actualmente y emplea los métodos adecuados de la participación activa en clase”. (Prats Fernández, M. 2003).

Autores que trabajan esta temática e impulsan el uso efectivo de su aplicación en los procesos de educación de las instituciones actuales así lo dice este texto:

“Y la realidad es que cada vez son más numerosas las instituciones (universitarias o no) que están introduciéndose en la aplicación de tecnologías para impartir una enseñanza no presencial. Y lo malo es que buena parte de estas instituciones presentan como indicador de calidad el uso de estas tecnologías, sin detenerse en verdaderos análisis de la calidad de sus aplicaciones, pertinencia y coherencia. En fin, enumeremos algunos de los peligros que venimos detectando e algunas aplicaciones de estas tecnologías al mundo de la educación:”(Lorenzo García Aretio)

Es así que la enseñanza-aprendizaje es un medio pedagógico capaz de cambiar las prácticas y construir mejoras de los procesos educativos. Además es primordial anexar las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, como instrumento de Gestión en la formación de los nuevos aprendizajes de los alumnos, esta herramienta permite dar inicio a la construcción de los conocimientos en el alumno, y generación de otros procesos de mejora en la Educación.

2.6 E-Learning y B-Learning en Venezuela.

Venezuela es un país el cual a nivel tecnológico esta en vías de desarrollo y crecimiento, estas modalidades todavía no han sido suficientemente explotadas en Venezuela, y esto es principalmente a que gran parte de la población todavía no tiene un acceso completo a la Internet y como se ha mencionado anteriormente esta es la base para ambos tipos de modalidades. Como dice Juan Carlos Otero el titular del TECADI

(Empresa de aprendizaje en base a computadoras) "El E-Learning venezolano está avanzando lentamente, pero está avanzando. Ya existe una base suficientemente grande de individuos y empresas con interés en adoptar esta modalidad, pero la cantidad de proyectos aún no alcanza una masa crítica suficiente".

De todos modos, y pese a la relativa tranquilidad que actualmente tiene el mercado local, no son pocos los especialistas que pronostican un momento de aceleración en el mediano plazo. Por estas circunstancias, se decidió adoptar estas modalidades de enseñanza, ya que prevé un alto crecimiento de su uso en Venezuela. Las instituciones académicas tienen identificados los beneficios y oportunidades que les brinda el E-Learning, más no encuentran un norte claro hacia donde avanzar. Muy pocas universidades han dedicado suficientes recursos para un desarrollo importante de soluciones de esta naturaleza. Aunque, es justo destacar que en la prensa día a día aumenta la presencia de ofertas de cursos "virtuales", sobre todo a nivel de especialización y postgrado.

El sector financiero es el que más adelantos tiene para mostrar en materia de E-Learning, ya que poseen la capacidad para adquirir plataformas tecnológicas suficientemente robustas. En menor medida, se ha notado como empresas del sector de consumo masivo, farmacéutico y del petróleo, comienzan a desarrollar proyectos pilotos en entornos virtuales.

2.7 Antecedentes de E-Learning y B-Learning .

Entre los antecedentes de empresas o instituciones que implementaron estas modalidades se encuentran empresas líderes de la industria de la seguridad: G4S. G4S una de las principales compañía proveedora de servicios de seguridad apostó al E-Learning para capacitar a

sus ejecutivos más valiosos distribuidos en todo el mundo. Particularidades de un proyecto formativo que apuesta fuertemente al aprendizaje informal. Y agregar valor a todas sus iniciativas relativas al desarrollo gerencial de su personal.

La iniciativa Global Leadership Programme (Sistema E-Learning) que ya capacitó a más de 5.000 personas, nació con motivo de la fusión de las dos compañías que integran G4S, para resolver el desafío de lograr un cuerpo gerencial de alto rendimiento que respondiera a las expectativas de la nueva firma. Como parte del programa, se decidió actuar proactivamente y buscar nuevos ejecutivos entre sus 500,000 recursos humanos.

En muchos casos, los empleados con mayor potencial ya habían sido identificados, pero a menudo ese potencial no resultaba suficiente para calificarlos a una promoción gerencial, ya que presentaban algunos problemas o faltantes en relación a su experiencia, actitud, habilidades o conocimientos. En 2005 el responsable de Desarrollo Ejecutivo de G4S, Mike Alsop, diseñó la estrategia inicial para impulsar el Global Leadership Programme. Sus objetivos fundacionales fueron incrementar el conocimiento, habilidades y capacidad de los líderes comerciales de la compañía.

Para Alsop era indispensable que los ejecutivos seleccionados desarrollaran su talento dentro del contexto de funcionamiento real de G4S, atendiendo a las particularidades de ser una compañía distribuida por todo el planeta y con negocios en 110 países. Así, el programa incluyó sesiones de entrenamiento grupales, y la realización de proyectos de investigación, resolución de casos reales, cursos en línea, y un cronograma de estudios de dos años focalizado en cada región de influencia de la compañía.

En relación a los cursos virtuales y en el marco de una reciente evolución de las estrategias de formación online de G4S, se generaron tres

portales online de aprendizaje en línea para poder ofrecer un entorno de formación personalizado para cada nivel con una vista especial. Estos portales están disponibles desde el 1 de enero de 2007 en la Intranet global de la compañía, adecuados a los siguientes perfiles: Leadership, Management y Senior Management. Los empleados de la empresa pueden acceder a los cursos en línea vía Internet.

El programa de capacitación de G4S contempla un Plan de Desarrollo Personal (PDP) y se adapta a las circunstancias laborales de sus ejecutivos, entendiendo que están sumamente ocupados y que probablemente tengan la tendencia a colocar sus obligaciones de aprendizaje al final de su lista de actividades pendientes, por lo que existe especial preocupación en anticiparse y resolver este tipo de problemáticas. Para ello se llevan a cabo revisiones periódicas del status del PDP de cada empleado y se utilizan materiales de apoyo especialmente diseñados y el refresco de información para colaborar con el trabajo cotidiano.

2.8 El E-Learning Corporativo

Ya desde que apareció la Enseñanza asistida por computador en los años 80, los proveedores mostraron gran confianza en el desarrollo de la modalidad, y también las grandes empresas del sector de la tecnología parecieron apostar por ella. Su desarrollo, sin embargo, fue discreto cuantitativa y cualitativamente, hasta que llegó la explosión de Internet para reforzar las expectativas, y se empezó a ver (finales de los 90) el E-Learning como el nuevo mecanismo para la educación, los proveedores se asociaron (APEL, AEFOL 2004) en defensa de sus intereses, las grandes empresas montaron sus plataformas, y el E-Learning se constituía ya como una realidad.

Pero, ¿Qué ha pasado en el periodo 2004-2009? Pues parece que el E-Learning corporativo no está siendo suficientemente eficaz, y se empieza a hablar, por ejemplo, de la fácil obtención del mismo, de lo bueno que son los simuladores, y de que el E-Learning debe combinarse con formación presencial (blended Learning).

Por otra parte, hay que recordar que la participación de las personas en los cursos on line se estimula a veces mediante sistemas de puntos o créditos con recompensa posterior. Uno, que durante años se dedicó al diseño de cursos off line y on line, y a la función de seguimiento tutelar en campus virtual, cree que el E-Learning requiere motivación intrínseca y que ha de ser autotélico; cosa bastante distinta de lo que pasaba en la universidad, en la que, en general, el aprendizaje era más exotélico y la motivación más extrínseca: estudiábamos, sobre todo, para aprobar, y quizá no tanto para aprender..

CAPITULO III

MARCO ORGANIZACIONAL

El estudio que se va a realizar esta enfocado a cubrir las necesidades que tienen los clientes del sector empresarial del Área Metropolitana de Caracas de formar e instruir constantemente a sus empleados. Inicialmente se va a enfocar a prestar servicios al sector de las Pequeñas y Medianas Empresas. Por esta razón muestra el avance del E-Learning en Venezuela y la situación de las pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

3.1 CONTEXTO VENEZOLANO

Se parte de la siguiente premisa “Formar nuestro capital humano es la tarea fundamental después del gran éxito que significó la firma de los tratados internacionales. En ese cuadro, entonces, resulta ineludible plantear la más rápida modernización del sistema de educación escolar para situarlo a la altura de las varas que se nos ponen por delante.”⁵ Es por ello que Venezuela, debe comprometerse con la mejora de la gestión escolar que permitan el manejo de tic`s a nivel de estudiantes y de docentes, ya que son estos últimos los formadores de las nuevas generaciones que deberán enfrentar este crecimiento mundial de la economía y de la globalización. Además esta premisa es adaptable a un enfoque más empresarial, ya que esos son los principales mercados de la empresa, el sector educativo y el sector empresarial.

⁵ De acuerdo a lo mencionado en el Texto “Presente Y Futuro De La Educación Superior Institutos Profesionales Y Centros De Formación Técnica”. Bitar (2003)

En esta investigación sobre la metodología E-Learning y B-Learning (Blended Learning), que trabaja el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación, que crean aprendizajes en los alumnos, tiene entre sus principales obligaciones el estructurar la implementación de asignaturas E-Learning y B-Learning ; es decir que considerar el uso de las nuevas tecnologías, que son objeto de investigación que permita entregar respuesta a algunas interrogantes que han generado contradicciones que buscan análisis y planteamiento de soluciones; estas asignaturas entregan los medios necesarios y óptimos de aprendizaje para el alumno, pero que deben ser guiados por un docente(B-Learning) que permita enmarcar los conocimientos, motivar al alumno para que construya un uso eficiente de los recursos tecnológicos en favor de la entrega de un profesional competente en el mercado laboral venezolano.

Estas nuevas tecnologías que poco a poco han calado dentro del sector educacional venezolano, necesitan fomentar la generación de competencias en el desarrollo de las asignaturas que mantenga una gestión pedagógica establecida que pueda ser transmitida y enriquecida por los mismos profesionales que la reciben.

En la siguiente grafica se observa un poco las distintas formas de educación a distancia dentro de las cuales se encuentra las que se quieren estudiar.

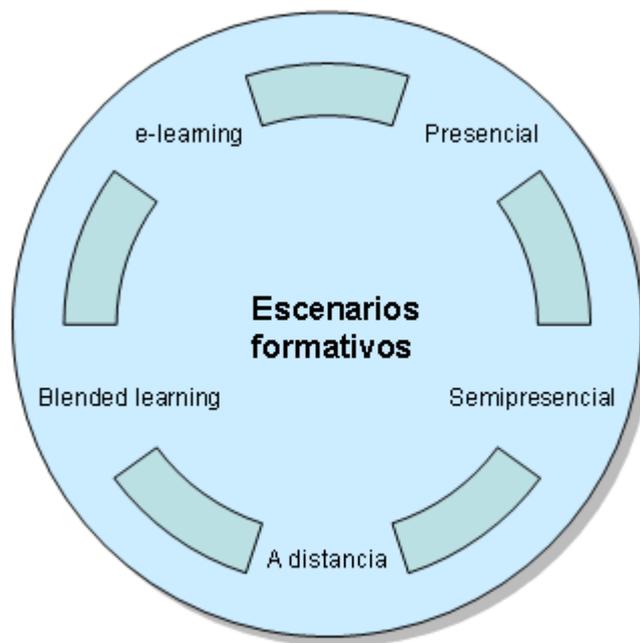


Figura 3.1 “Escenarios Formativos”

En Venezuela se observa que ya algunas empresas han empezado adoptar los servicios de E-Learning para poder entrenar a su personal, ejemplo es el caso de la casa matriz de una reconocida marca de autos en la ciudad de Valencia, Edo. Carabobo donde ha sido implementado con la plataforma Dokeos (Software propietario de E-Learning) para su Gerencia y Fuerza de Ventas, ellos buscaron la reducción de costos por entrenamiento.

Con esta plataforma de E-learning se busca compartir conocimientos, medir el impacto del aprendizaje y controlar la calidad y el nivel de éste en toda la organización. En fin, permitirá administrar el conocimiento dentro de la empresa; además permite la modificación inmediata de los planes de estudio y el acceso ilimitado de estudiantes. Además tiene la ventaja de que está listo para recibir todo el poder de los elementos multimedia.

CAPITULO IV

MARCO METODOLOGICO.

4.1 Diseño metodológico.

El diseño metodológico se encuentra bajo un paradigma Interpretativo, este se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, que maneja un enfoque enseñanza-aprendizaje, que privilegia el uso del que considera métodos de enseñanza basados en conocimientos anteriores, estableciendo estrategias que permiten a los estudiantes generar su propio conocimiento. En base a estas estrategias se realizaran servicios de enseñanza que se adapten a las necesidad y capacidades de los estudiantes, que para este caso son los empleados de la empresas a las que se le ofrece el servicios Este es un proyecto factible el cual contara con varias fases de desarrollo.

4.1 Tipo de Investigación.

La siguiente investigación corresponde a un tipo de investigación cualitativa, hace registros descriptivos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

Es un proceso de investigación de Diseño no Experimental, ya que no pretende alterar deliberadamente las variables en estudio, es decir, se trata de una investigación en donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Se basa en la observación de los fenómenos en su contexto natural para después analizarlos.

El tipo de estudio es Descriptivo de corte transaccional, cuyo fundamento es el análisis de variables que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es decir tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables que se realizan en un tiempo único. Esto es, en un estudio descriptivo que selecciona una serie de interrogantes y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

El modelo será un estudio de caso, que es una estrategia pedagógica que tiene la particularidad de presentar un aspecto de la realidad (reproducido o simulado) con el fin de que los participantes analicen sus características, elementos, y dinámica particular; participen de ella “como si” fueran actores sociales en condiciones de desempeñar un papel en la situación planteada.

El objetivo bajo este modelo es investigar la situación planteada como pregunta de investigación, para esto es necesario recolectar datos o información necesaria para la formación de una empresa que tenga las metodologías E-Learning y B-Learning como materia prima.

4.2 Población y Universo.

Población:

La población está constituida por una cantidad de 4 docentes, que fueron partícipes del proceso de implementación de dichas metodologías y formación de cursos pilotos. El resto de la población se constituirá para la cantidad de clientes que se puedan tener.

Universo:

El universo lo constituyen los clientes que se encuentran bajo una modalidad de enseñanza, llamada E-Learning o B-Learning.

4.3 Determinación de instrumentos de recopilación de información

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, Deberá dirigirse al registro de aquellos hechos que permitan conocer y analizar lo que realmente sucede en la unidad o tema que se investiga. Esto consiste en la recolección, síntesis, organización y comprensión de los datos que se requieren

Se conoce otra división que se conforma por las siguientes fuentes:

-Documentales

-De campo.

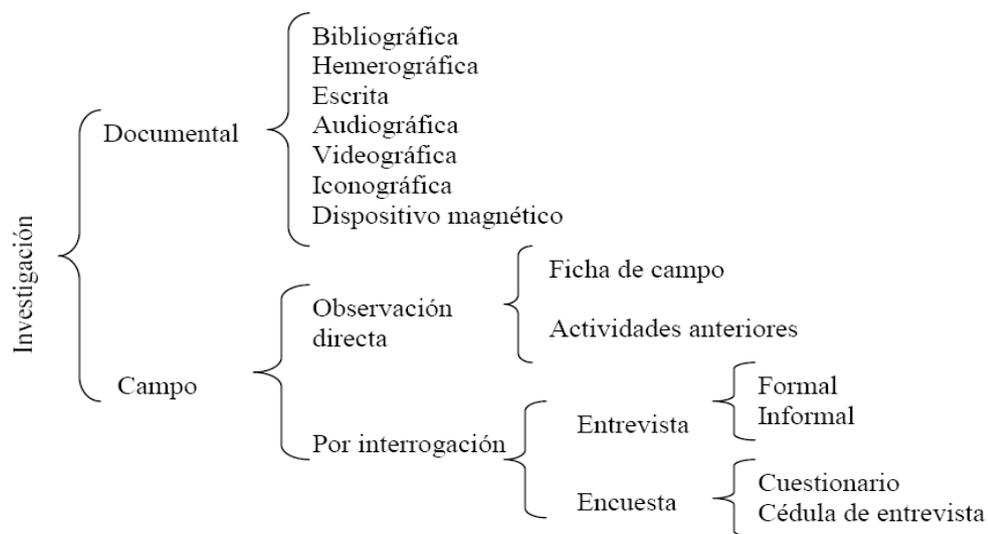


Figura 4.1. Subdivisión de los tipos de investigación

Para este Trabajo Especial de Grado el tipo de investigación a seguir va ser **la investigación de campo**, donde se va a utilizar la encuesta como herramienta para el enfoque que se le van a dar a los cursos E-Learning y B-Learning dirigido a personal seleccionado para por la empresa demandante del servicio.

4.4 Descripción de técnicas de recopilación de datos.

A continuación se muestran las técnicas de recopilación de datos a utilizar.

La encuesta consiste en recopilar información sobre una parte e la población, en donde la información recopilada puede emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar las magnitudes del problema.

La encuesta tiene distintas aplicaciones temáticas: hay encuestas por

sondeos (determinación de una muestra representativa de una población); encuestas de opinión (encuesta por sondeo para conocer la opinión de un tema en concreto); encuestas urbanas, sociológicas, etc. Asimismo, la encuesta puede ser descriptiva (la que establece el estado de un fenómeno determinado) o explicativa (la que determina las causas por las que se da ese fenómeno).

Para realizarla es posible con:

- a) Un cuestionario
- b) Una cedula de entrevista

En tal sentido para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario digital (Debido a que a través de ellas se facilita el análisis de la información), dirigidas a personal con experiencia en el manejo de este tipo de sistemas, gerentes de consultoras de servicios informáticos. Que permiten ver el conociendo sobre estas tecnologías y su impacto que puede tener en mercado.

5.2 MODELO DE LA ENCUESTA

Encuesta para determinar la apreciación de los servicios:

1. ¿Qué entiende por E-Learning y B-Learning?

- Una formación completamente a distancia.
- Una formación semi-presencial.
- Ambas.

2. ¿Cuáles considera que son ventajas del E-Learning?

- Elimina las distancias físicas.
- Permite flexibilidad horaria.
- Favorece la interacción.
- Disposición de recursos on-line y multimedia.
- Todas las anteriores.

3. ¿Por qué utilizaría Plataformas E-Learning y B-Learning?

- Capacidad de planificación del tiempo y tareas.
- Flexibilidad para adaptarse a nuevas formas de aprendizaje.
- Predisposición para participación e integración en el grupo de aprendizaje que constituirá junto con sus compañeros de estudio.
- Competencias técnicas en el manejo y uso de las tecnologías
- Disponibilidad de tiempo.

4. ¿Cuál sería la herramienta para comunicarse en E-Learning?

- Chat.
- Foro.
- Correo Electrónico.

5 ¿Conoce alguno de los siguientes software de E-Learning?

- BlackBoard.
- Moodle.
- Doleos.
- Prometeo.

6. ¿Si tuviese que mostrar algún curso a que nivel estructural se presentaría?

- Presidencial.
- Gerencial.
- Empleados.

7. ¿Qué aplicaciones multimedia usaría para los cursos en-línea?

- Animaciones Flash
- Videos.
- Pizarrón virtual.

8. ¿Si no dispone de personal capacitado para el mantenimiento, actualización y optimización de plataformas tecnológicas (Sistemas E-Learning), estaría dispuesta su empresa en capacitar personal?

- Si
- No

9. ¿Si necesitara capacitar a su personal con alguna nueva tecnología estaría dispuesta usar E-Learning como medio de enseñanza?

- Si
- No

10. ¿Cree que al usar herramientas E-Learning reduciría costos en proceso de capacitación de su personal?

- Si
- No

Los resultados obtenidos de las encuestas analizadas demuestran un interés por parte de las personas a la cuales se les envió el cuestionario de implementar soluciones de formación y capacitación que contribuyan a la optimización de sus procesos y toma de decisiones. Así como el interés de las mismas de adiestrar a su propio personal para el mantenimiento de este tipo de sistemas.

CAPITULO V

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El trabajo especial de grado se plantea como una excelente oportunidad de negocio, ya que pretende atacar un sector el cual en Venezuela y más específicamente en el área metropolitana no ha sido explotado completamente. El cuál es la educación a distancia o no presencial (E-Learning) y semi-presencial (B-Learning), actualmente estos métodos de enseñanza se aplican básicamente en el ramo educativo y solo en algunas universidades públicas y privadas.

Por lo cual el diseño para la creación de una empresa con servicios de E-Learning y B-Learning contendrá lineamientos éticos, morales y organizacionales. En base a ellos la empresa aspirara a posicionarse en un futuro como una empresa líder en el sector educacional a distancia ofreciendo a sus clientes servicios de excelencia y contribuyendo al crecimiento profesional del personal que trabaja en el sector empresarial del área metropolitana de Caracas.

5.1 Objeto Social

Se pretende tener como objeto social de la empresa a crear lo siguiente: Ofrecer servicios basados en soluciones E-Learning y B-Learning desarrollando cursos con herramientas tecnológicas altamente competitivas y de fácil interacción con el usuario, enfocado a las pequeñas y medianas

empresas con una plataforma tecnológica apta para la ejecución y operatividad de las mismas.

5.2 Principios de la Empresa

5.2.1 Misión

La empresa tendrá como misión ayudar a sus clientes a mejorar sus resultados mediante la transformación del desempeño de las personas. Colaborar en la resolución de problemas de aprendizaje, desempeño y en la mejora de las capacidades de sus empleados. Usando herramientas lo suficientemente adaptable a las necesidades concretas de los clientes.

5.2.2 Visión

La visión empresarial que debe tener la empresa es ser pionera entre las consultoras que ofrezcan servicios de E-Learning o B-Learning en el Área Metropolitana de Caracas, contribuyendo al crecimiento y mejora del personal de los clientes, contando con un personal humana idóneo con la suficiente capacitación y experiencia que permita tener los mejores resultados posibles bajo los lineamientos de valores y vocación de servicio.

5.2.3 Principios y Valores

Los valores y principios éticos de la empresa son:

- Valor de la responsabilidad.
- Valor de la justicia.
- Valor de la disciplina.

- Valor del compromiso.
- Valor de la lealtad.
- Valor de la integridad.

5.1 Estructura Organizacional.

La empresa estará organizada por departamentos funcionales, inicialmente el personal será poco, pero se pretende ir creciendo a medida que se vaya ganando terreno en mercado laboral. La estructura organizacional es la siguiente:

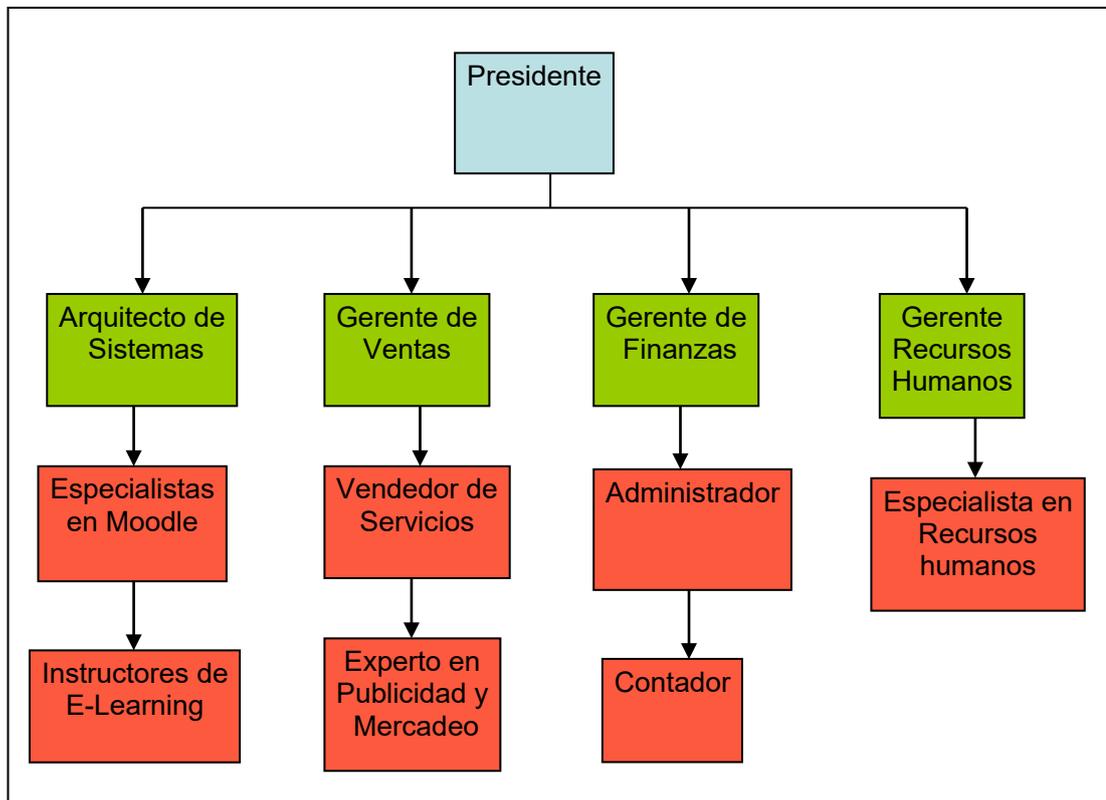


Figura 5.1 Estructura Organizacional

5.2 Plantel del Personal.

El plantel de la empresa va estar conformado aproximadamente de 25 personas.

5.3 Ubicación de la Empresa.

La empresa se ubicara en una zona comercial, de fácil acceso en la ciudad de Caracas, en la torre Bazar Bolívar piso 5 Oficina 501 Avenida Francisco de Miranda. Con un área de 400 mt². Este piso se encuentra acondicionado para realizar las operaciones fundamentales de la empresa.

5.4 Pasos para la conformación de la Empresa.

En este Trabajo Especial de Grado se busca formar una empresa que ofrezca ciertos servicios, según las leyes del país se tiene que seguir una serie de pasos para la conformación de la misma. En Venezuela hay diferentes categorías de Empresas, para este trabajo se quiere tener del tipo Sociedad Anónima. Para la Constitución de una Empresa, bajo la figura Jurídica de Sociedad, Nuestra legislación exige los siguientes Trámites y Formalidades:

- 1.- Solicitar la asesoría de un abogado, para luego escoger la forma de organización mercantil más conveniente, según el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley del Mercado de Capitales y el Decreto n.º 2.095 (que regula el tratamiento de las inversiones extranjeras).
- 2.- Elaborar el documento de constitución y los estatutos de la compañía.
- 3.- Registrar el nombre de la sociedad en el Registro Mercantil.
- 4.- Abrir una cuenta bancaria a nombre de la empresa, con no menos del 20% del capital suscrito.

- 5.- Presentar ante el Registro Mercantil los estatutos de la compañía, que deben incluir los objetivos, el capital, la forma de organización de los socios. Estos documentos deben estar firmados por un abogado.
- 6.- Contratar los servicios de un contador público colegiado de nacionalidad venezolana, que fungirá de comisario o agente fiscal.
- 7.- Cancelar los impuestos correspondientes.
- 8.- Adquirir los libros de contabilidad requeridos, sellarlos y foliarlos. Los libros contables según el artículo 32 del Código de Comercio son el diario, el mayor y el inventario.
- 9.- Publicar el documento de constitución de la empresa en un diario de circulación nacional o Regional.
- 10.- Inscribir la empresa en el seguro social.
- 11.- Solicitar el permiso de funcionamiento ante la Alcaldía del municipio donde vaya a funcionar la empresa, para lo cual deberá obtener la patente de industria y comercio.
- 12.- Solicitar el documento de conformidad del Cuerpo de Bomberos.
- 13.- Solicitar la conformidad de uso de la Ingeniería Municipal.
- 14.- Obtención del número de identificación fiscal (RIF)
- 15.- Inscribir la empresa en el Instituto Nacional de Cooperación Educativa". Las sociedades en nombre colectivo y en comandita perdieron vigencia desde hace años, debido al desuso de estas modalidades.

Datos que debe contener el documento constitutivo.

Es recomendable que se tenga definidos los siguientes puntos:

Nombre de la Empresa: Debe estar compuesto con cualquier nombre de fantasía o de persona junto con la mención del tipo de empresa que se está constituyendo. El nombre que se escoja debe ser aprobado por el Registro Mercantil.

Socios: Las sociedades mercantiles están compuestas por un mínimo de dos (2) socios, sin límite máximo. Una vez que se decida la cantidad de socios en la empresa, se debe saber los datos de identificación de cada uno de ellos (nombre y apellido, domicilio, estado civil, número de cédula y profesión).

Capital Social y aportes de cada socio: El capital social de las empresas está dividido en acciones. Los socios deben definir cuánto capital será aportado para este negocio y en qué proporciones por cada socio. No existe mínimo ni máximo. Por ejemplo, si deciden que la empresa tendrá un capital de CIEN MIL BOLIVARES (Bs. 100.000,00), también deberán definir los porcentajes que cada socio aporta (no tienen que ser iguales, el socio A puede tener 20% y el socio B el 80% restante, por ejemplo o el socio A 25%, el socio B 25%, el socio C 50%, o cuatro socios de 25%, eso lo deciden los socios con sus aportes iniciales). Cada socio recibirá acciones correspondientes al aporte que hizo. Los aportes de los socios pueden ser en dinero en efectivo o mediante aporte de inventario.

Objeto de la Empresa: Hay que definir la actividad principal a la que se va a dedicar la empresa. Estas empresas se pueden dedicar a cualquier actividad de lícito comercio permitido en nuestra legislación. (Ejemplo,

Inversiones en General, o Constructora, Inmobiliaria, compraventa, Fabricación, Detal, Supermercado, etc.).

Administración de la Empresa: Las empresas generalmente son administradas por una Junta Directiva. Los Directivos o administradores no tienen que ser accionistas (pero pueden ser). La Cantidad de Directores o Administradores es definida por los interesados, hay que decidir cuántos miembros tendrá y quiénes serán (Ejemplo: Un (1) Presidente y Tres (3) Directores, o Un (1) Presidente solo, Un (1) Presidente y Un (1) vicepresidente, en fin, las posibilidades son infinitas, depende de lo que los accionistas decidan. Tienen que definir si los administradores tienen facultades individuales o conjuntas (es decir, si cualquier administrador puede obligar a la empresa, o se necesita la firma conjunta de dos administradores.) Asimismo, puede en una misma empresa haber administradores con amplias facultades y administradores con facultades conjuntas.

El Comisario: Su función principal es informar a la asamblea de accionistas sociedad, sobre el balance y sobre las cuentas que ha de presentar la administración. Debe ser un Licenciado en Contaduría Pública o Licenciado en Administración. Son necesarios los datos del comisario.

El procedimiento es descrito de modo más detallado en la página del Registro Mercantil, consultada el 09 de Enero del 2010, de <http://www.rmiccs.gob.ve/constitutivos.asp>

5.5 Factibilidad Técnica.

La empresa a desarrollarse se va a basar en servicios de educación a distancia y semi-presenciales con ayuda de herramientas en-línea es decir a través de la Internet. Este tipo de enseñanza basada en la utilización del

Internet es llamada E-Learning, inicialmente se piensa utilizar una herramienta específica para la programación de los cursos, esta herramienta se llama MOODLE, es muy popular y de comprobado fácil uso en el mundo, además de ser un software libre, es decir que sus costos no son elevados y es posible a partir de ese sistema se pueda crear uno propio, ese va ser el propósito final de esta empresa, tener su software propietario. Para tales fines la empresa deberá contar con al menos tres (4) especialistas certificados en el manejo de dicha herramienta.

Actualmente en el mundo empresarial del Área Metropolitana, el adiestramiento del personal se realiza en la mayoría de los casos de forma presencial y usando tecnologías simples para el entendimiento del contenido de los cursos. El problema de esto es que al finalizar los cursos las personas no lo practican mas, pierdan o se olvidan del material que les fue entregado y después cuando se necesita de esos conocimientos frescos las personas tiene que volver a solicitar dichos cursos. Por esto las empresas buscan la manera de mejorar la calidad de los cursos, hacerlos mas interactivos, usar herramientas que a sus empleados les permitan acceder constantemente y desde cualquier ubicación a los cursos y poder practicar. Y todas estas deficiencias los sistemas E-Learning y B-Learning las pueden cubrir.

Según algunas investigaciones que se han realizado en el mercado, existen ciertos factores que permiten ver a un proyecto como exitoso y estos son: la calidad en los servicios estrategias de mercado, personal capacitado y alianzas estratégicas con tus principales proveedores. Esto es algo que en este trabajo de grado se pretende llegar con más detalle.

5.5.1 Tamaño del Proyecto.

Inicialmente se pretende abarcar a las pequeñas y medianas empresa del sector empresarial que posean la infraestructura básica para poder alojar los servicios que la empresa les pueda proveer. Se cuenta actualmente con 5 potenciales clientes.

5.5.2 Identificación de las Bases del Diseño.

Se desea ofrecer servicios de consultoría y soluciones tecnológías basadas en E-Learning y B-Learning, inicialmente se va a utilizar una herramienta bastante conocida llamada Moodle la cual ha sido trabajaba por muchas compañías y universidades lo cual garantiza tener soporte en el desarrollo de cualquiera de los cursos que se vayan a realizar. La idea final de esto es que la empresa desarrolle su propia herramienta o software de enseñanza, esta será desarrollada mientras se va ganando terreno en las compañías empresariales con el uso de Moodle. El equipo de especialistas y consultores de la empresa trabajaran bajo el modelo evolutivo de análisis, diseño, implantación y soporte de la herramienta de enseñanza a las empresas de pequeño y mediano tamaño en el Área Metropolitana de Caracas.

5.5.3 Capacidad de la Planta.

La zona donde se ubicara la oficina estará en sector comercial del Área Metropolitana, ya que en al ciudad es donde se encuentran

establecidos gran parte del mercado que la empresa piensa atacar inicialmente es decir compañías y pequeño y mediano alcance.

Según un estudio realizado se tiene estimado de modo inicial se contara con 20 personas de las cuales 12 personas deberán ser los especialistas técnicos en diversos niveles para poder desarrollar y construir los cursos que se le van a ofrecer a los clientes, inicialmente se tendrá capacidad de llevar hasta 3 proyectos de gran complejidad de forma simultánea, cuando se dice de gran complejidad es porque se va requerir de uso de personal dentro de las empresas (B-Learning) para dar los cursos. Además se podrán llevar 5 proyectos de mediana o baja complejidad. Donde solo se daría inducción de cómo usar la herramienta o software con la programación de los cursos que fueron diseñados para el cliente.

Adicionalmente, se tendrá personal de recursos humanos (2 personas), finanzas (2 personas) y representantes de ventas (3 personas), siendo este ultimo de gran importancia ya que serán los encargados de buscar y convencer a los clientes de que nuestra tecnología es la mejor y la más eficaz para sus empleados desarrollen mejor su capacidades profesionales a través de los sistemas de enseñanza que son ofrecidos por la empresa.

5.5.4 Identificación de la vía de Transformación.

El proceso para el desarrollo de los cursos que la empresa va a ofrecer a sus distintos clientes va ser del tipo prototipado, este tipo de

proceso se utiliza en productos con innovaciones importantes, o cuando se prevé la utilización de tecnologías nuevas, que las incertidumbres sobre los resultados realmente alcanzables, o las ignorancias sobre el comportamiento de las tecnologías, impiden iniciar un proyecto lineal con especificaciones cerradas, ya que el concepto y herramientas de E-Learning y B-Learning es relativamente nueva.

Si no se conoce exactamente cómo desarrollar un determinado producto o cuáles son las especificaciones de forma precisa, suele recurrirse a definir especificaciones iniciales para hacer un **prototipo**, o sea, un producto parcial (no hace falta que contenga funciones que se consideren triviales o suficientemente probadas) y provisional (no se va a fabricar realmente para clientes, por lo que tiene menos restricciones de coste y/o prestaciones). Este tipo de procedimiento es muy utilizado en sistemas que tengan mucha interacción con los usuarios, como ocurre en este caso.

Existen varios tipos de prototipos, se usara el mas conveniente dependiendo de las necesitadas del cliente, los siguientes son los tipos de prototipos:

Prototipado rápido (Rapid Prototyping)

Metodología de diseño que desarrolla rápidamente nuevos diseños, los evalúa y prescinde del prototipo cuando el próximo diseño es desarrollado mediante un nuevo prototipo.

Prototipado reutilizable (Reusable Prototyping)

También conocido como "Evolutionary Prototyping"; no se pierde el esfuerzo efectuado en la construcción del prototipo pues sus partes o el conjunto pueden ser utilizados para construir el producto real. Mayormente es utilizado en el desarrollo de software, si bien determinados productos de hardware pueden hacer uso del prototipo como la base del diseño de moldes en la fabricación con plásticos o en el diseño de carrocerías de automóviles.

Prototipado Modular (Modular Prototyping)

También conocido como Prototipado Incremental (Incremental prototyping); se añaden nuevos elementos sobre el prototipo a medida que el ciclo de diseño progresa.

Prototipado Horizontal (Horizontal Prototyping)

El prototipo cubre un amplio número de aspectos y funciones pero la mayoría no son operativas. Resulta muy útil para evaluar el alcance del producto, pero no su uso real.

Prototipado Vertical (Vertical Prototyping)

El prototipo cubre sólo un pequeño número de funciones operativas. Resulta muy útil para evaluar el uso real sobre una pequeña parte del producto.

Prototipado de Baja-fidelidad (Low-fidelity Prototyping)

El prototipo se implementa con papel y lápiz, emulando la función del producto real sin mostrar el aspecto real del mismo. Resulta muy útil para realizar tests baratos.

Protipado de Alta-fidelidad (High-fidelity Prototyping)

El prototipo se implementa de la forma más cercana posible al diseño real en términos de aspecto, impresiones, interacción y tiempo.

Las premisas clave de esta aproximación son:

- Que los prototipos constituyen un medio mejor de comunicación que los modelos en papel.
- Que la iteración es necesaria para canalizar, en la dirección correcta, el proceso de aprendizaje. Esta aproximación se enfoca a mejorar la efectividad del proceso de desarrollo y no a mejorar la eficacia de ese proceso.

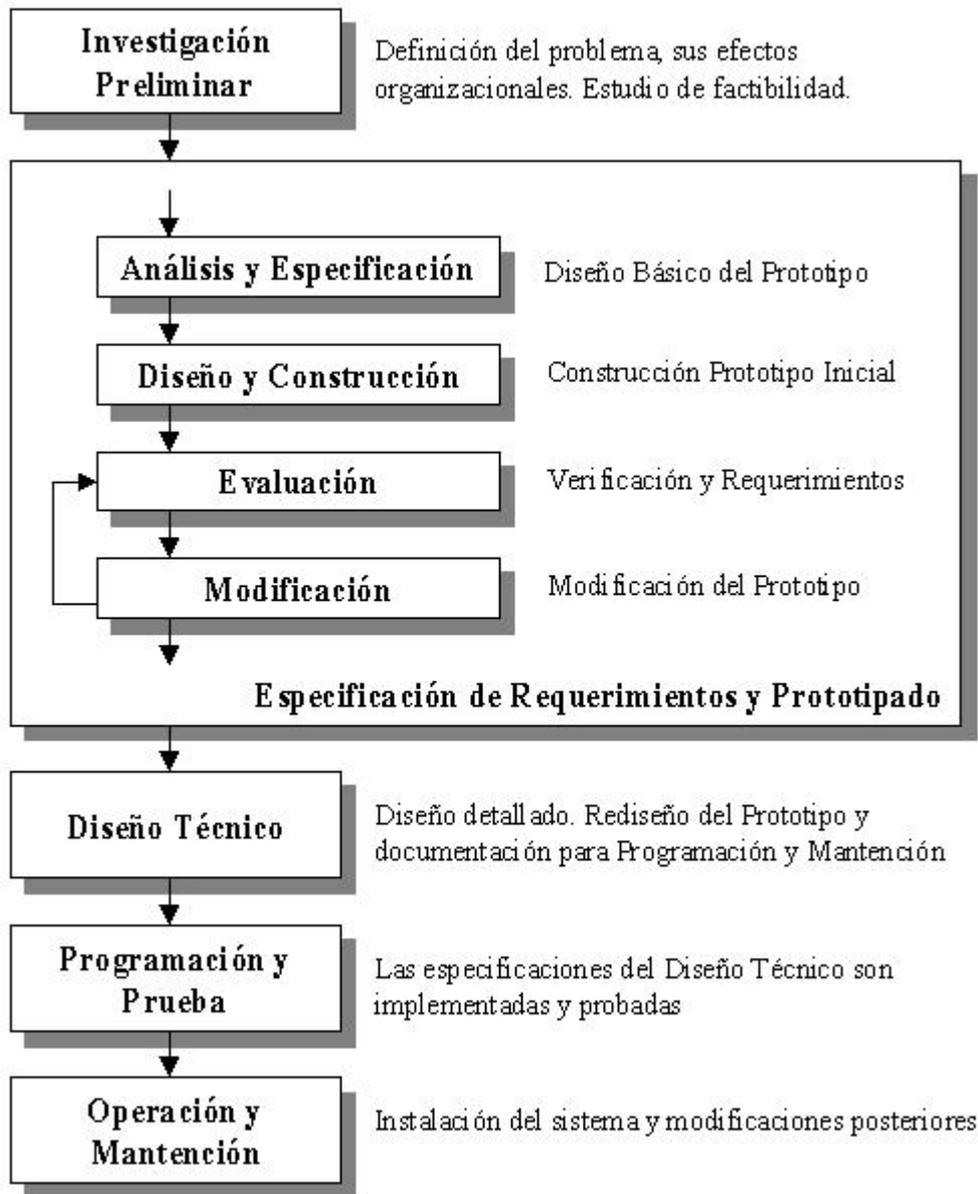


Figura 5.2 Ejemplo de ciclo de vida con el modelo Prototipo

El siguiente diagrama de flujo muestra en forma general como se llevarán a cabo estos procesos de desarrollo de proyectos con los clientes:

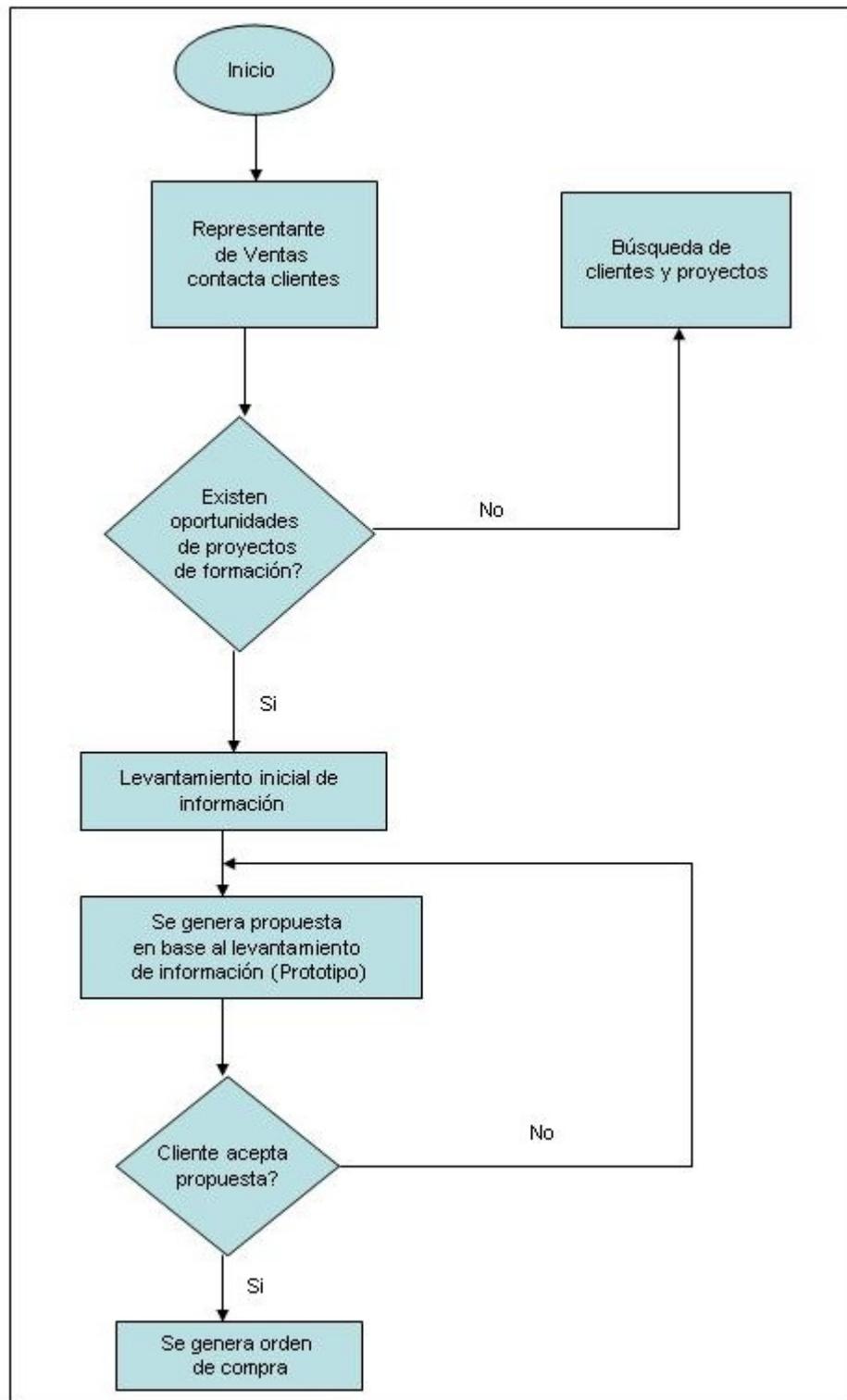


Figura 5.3 Diagrama de flujos de los proyectos de la empresa

5.5.5 Herramienta de enseñanza a usar

Como se ha explicado anteriormente la herramienta a usar para la realización de los cursos va ser Moodle, la razón por la cual se usa esta herramienta es porque ya tiene bastante tiempo de haberse desarrollado, además es software libre y fácil de usar. Pero que es Moodle?; Moodle es un paquete de software para la creación de cursos y sitios Web basados en Internet. Es un proyecto en desarrollo diseñado para dar soporte a un marco de educación social constructivista.

Moodle se distribuye gratuitamente como Software libre (Open Source) (bajo la Licencia Pública GNU). Básicamente esto significa que Moodle tiene derechos de autor (copyright), pero que usted tiene algunas libertades. Puede copiar, usar y modificar Moodle siempre que acepte: proporcionar el código fuente a otros, no modificar o eliminar la licencia original y los derechos de autor, y aplicar esta misma licencia a cualquier trabajo derivado de él. Lea la licencia para más detalles y contacte con el dueño de los derechos de autor directamente si tiene alguna pregunta.

Moodle puede funcionar en cualquier ordenador en el que pueda correr PHP, y soporta varios tipos de bases de datos (en especial MySQL).

La palabra Moodle era al principio un acrónimo de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular), lo que resulta fundamentalmente útil para programadores y teóricos de la educación. También es un verbo que describe el proceso de deambular perezosamente a través de algo, y hacer las cosas cuando se te ocurre hacerlas, una placentera chapuza que a

menudo te lleva a la visión y la creatividad. Las dos acepciones se aplican a la manera en que se desarrolló Moodle y a la manera en que un estudiante o profesor podría aproximarse al estudio o enseñanza de un curso en línea. Todo el que usa Moodle es un Moodler.

Arquitectura de Moodle

Las actividades son el corazón del sistema de gestión de cursos. Moodle fue diseñado por un educador e informático, basándose en los principios del “constructivismo social”. El Constructivismo afirma que el aprendizaje es especialmente efectivo cuando se realiza compartiéndolo con otros. Esa experiencia puede ser cualquier cosa: una frase pronunciada o un mensaje en Internet, o elementos más complejos como una pintura, una casa o una aplicación informática.

El concepto del constructivismo social amplía las ideas comentadas en un grupo social que construye su aprendizaje unos con otros, creando en colaboración una cultura de compartir contenidos y significados. Cuando uno se sumerge dentro de una cultura como está, estamos aprendiendo continuamente como ser una parte de esa cultura a muchos niveles.

Propiciar el aprendizaje activo

La perspectiva constructivista ve al alumno implicado activamente en su aprendizaje para que le de significado, y este tipo de enseñanza busca que el alumno pueda analizar, investigar, colaborar, compartir, construir y generar basándose en lo que ya sabe.

- Los estudiantes van a clase con una opinión establecida, formada por años de experiencia y de aprendizajes anteriores.

- Incluso mientras que se desarrolla, la opinión de los alumnos filtra todas las experiencias y afecta sus interpretaciones.
- Para que los estudiantes cambien su punto vista requiere trabajo.
- Los estudiantes aprenden de ellos y del profesor.
- Los estudiantes aprenden mejor haciendo.
- Permitir y crear las oportunidades para que todos puedan expresarse promueve la construcción de nuevas ideas.

Características y Módulos de Moodle

Tarea

Asigna tareas en línea o no; los alumnos pueden enviar sus tareas en cualquier formato (como MS Office, PDF, imagen, a/v etc.).

Chat

Permite la comunicación en tiempo real de los alumnos.

Consulta

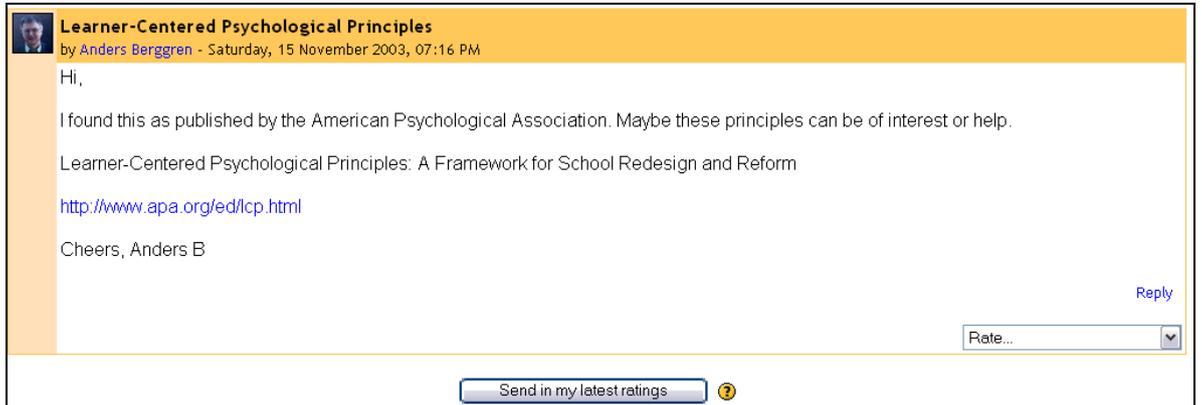
Los profesores crean una pregunta y un número de opciones para los alumnos. Utilice este módulo para hacer votaciones rápidas sobre un tema.

Charla

Permite el intercambio asincrónico privado entre el profesor y un alumno o entre dos alumnos.

Foros

Las aportaciones en los foros permiten un intercambio asincrónico del grupo sobre un tema compartido. La participación en foros puede ser una parte integral de la experiencia de aprendizaje, ayuda a los alumnos a aclarar y desarrollar su comprensión del tema.



The screenshot shows a forum post in Moodle. The post title is "Learner-Centered Psychological Principles" by Anders Berggren, dated Saturday, 15 November 2003, 07:16 PM. The content of the post is: "Hi, I found this as published by the American Psychological Association. Maybe these principles can be of interest or help. Learner-Centered Psychological Principles: A Framework for School Redesign and Reform <http://www.apa.org/ed/lcp.html> Cheers, Anders B". At the bottom right of the post area, there is a "Reply" link and a "Rate..." dropdown menu. Below the post area, there is a button labeled "Send in my latest ratings" and a help icon.

Figura 5.4 Ejemplo de foro en Moodle.

Lección

Permite crear y gestionar un conjunto de "páginas enlazadas". Cada página puede terminar con una pregunta. Según la respuesta elegida por el alumno se va adelante, atrás, a otra página o a la misma página en la lección. Se califica al terminar

Glosario

Crea una recopilación de los términos más usados en un curso. Tiene muchas opciones de representación incluyendo lista, enciclopedia, FAQ, diccionario y otras.

Diario

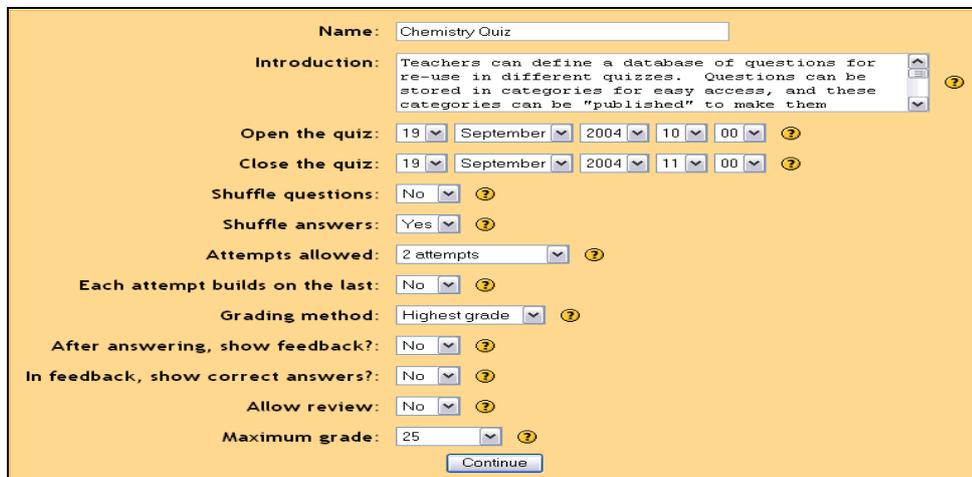
Refleja el aprendizaje, registra y revisa las ideas.

Etiquetas

Añade descripciones con imágenes en la página principal del curso.

Cuestionario

Permite cuestionarios incluyendo preguntas de verdadero-falso, opción múltiple, respuestas cortas, asociación, preguntas al azar, numéricas, incrustadas en el texto y todas ellas pueden tener gráficos.

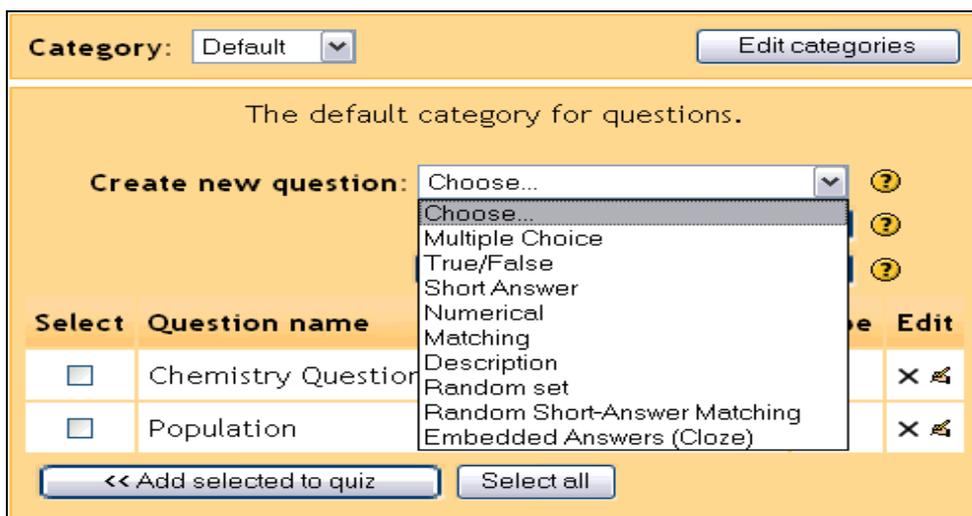


The screenshot shows a configuration window for a quiz titled "Chemistry Quiz". It includes the following settings:

- Name:** Chemistry Quiz
- Introduction:** Teachers can define a database of questions for re-use in different quizzes. Questions can be stored in categories for easy access, and these categories can be "published" to make them
- Open the quiz:** 19 September 2004 10:00
- Close the quiz:** 19 September 2004 11:00
- Shuffle questions:** No
- Shuffle answers:** Yes
- Attempts allowed:** 2 attempts
- Each attempt builds on the last:** No
- Grading method:** Highest grade
- After answering, show feedback?:** No
- In feedback, show correct answers?:** No
- Allow review:** No
- Maximum grade:** 25

A "Continue" button is located at the bottom of the form.

Figura 5.5 Selección de preguntas para el cuestionario



The screenshot shows the "Category" selection interface. At the top, the category is set to "Default". Below this, there is a "Create new question:" dropdown menu with a list of question types:

- Choose...
- Multiple Choice
- True/False
- Short Answer
- Numerical
- Matching
- Description
- Random set
- Random Short-Answer Matching
- Embedded Answers (Cloze)

Below the dropdown is a table with columns for "Select", "Question name", and "Edit".

Select	Question name	Edit
<input type="checkbox"/>	Chemistry Question	X
<input type="checkbox"/>	Population	X

At the bottom, there are two buttons: "<< Add selected to quiz" and "Select all".

Figura 5.6 Selección de las categorías

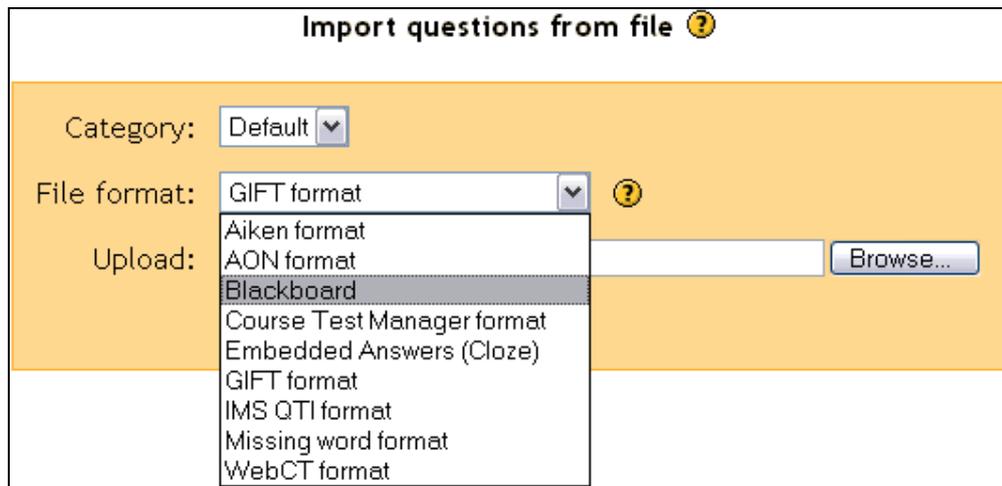


Figura 5.7 Permite cargar preguntas desde un archivo

Los profesores pueden definir con precisión los exámenes del curso, e importar las preguntas de los formatos más populares como IMS QTI, Blackboard y WebCT. Moodle permite integrar audio en sus cuestionarios

Material

Sirve para incluir contenidos en un curso; pueden ser: texto sin formato, archivos subidos, enlaces Web, Wiki o HTML (Moodle tiene los editores incorporados) o una referencia bibliográfica.

Encuesta

Este módulo ayuda a crear cursos más eficaces ofreciendo una variedad de las encuestas (COLLES, ATTLS), incluyendo el muestreo de incidentes críticos.

Taller

Sirve para el trabajo (Word, PP etc.) en grupo. Permite a los participantes diversas formas de evaluar los proyectos de los demás, así como proyectos-prototipo. Finalmente el profesor califica los trabajos.

Características de la gestión del curso

Crear el contenido de aprendizaje es sólo una parte de lo que debe hacer un sistema de gestión de curso (CMS). Un CMS debe gestionar a los alumnos de diversas maneras. La gestión de los alumnos incluye:

- Tener acceso a la información sobre el alumnado del curso.
- Capacidad para realizar grupos de alumnos
- Aplicar diversas escalas en las calificaciones de los alumnos, seguimiento y registros del acceso de los usuarios y poder subir archivos externos para el uso dentro del curso, etc.

Gestión del curso

Participantes

Podemos ver la actividad de todos los participantes del curso. Los alumnos crean un perfil personal que pueda incluir una imagen, lo que ayuda establecer lazos sociales en la comunidad de aprendizaje

Teachers



Mark Burnet
 Email address: markburnet@earthlink.net
 Location: Providence Forge, VA, United States of America
 Last access: Never

[Activity](#)
[Full profile...](#)

8 Students



Daniel Miksik
 Email address: miksik@phil.muni.cz
 Location: Brno, Czech Republic
 Last access: Wednesday, 17 March 2004, 12:14 PM [4 hours 21 mins]

[Activity](#)
[Unenroll](#)
[Logout](#)
[Full profile...](#)



Diane Yeager
 Email address: dmyeager@stcglobal.net
 Location: Willoughby, United States of America
 Last access: Friday, 12 March 2004, 08:52 PM [4 days 19 hours]

[Activity](#)
[Unenroll](#)
[Logout](#)
[Full profile...](#)



Floyd Collins
 Email address: floyd@gpohio.com
 Location: Fremont, United States of America
 Last access: Wednesday, 10 March 2004, 01:09 PM [7 days 3 hours]

[Activity](#)
[Unenroll](#)
[Logout](#)
[Full profile...](#)

Figura 5.8 Los alumnos rellena una página personal con su perfil.

Grupos

Asignar a los alumnos a un grupo es una práctica común en la educación. Moodle permite al profesor del curso crear fácilmente categorías del grupo, y determine cómo los miembros se relacionaran entre los demás grupos y en las diferentes actividades.

Calendario

Mantener un calendario de acontecimientos es importante para el alumno y el profesor del curso. Los acontecimientos se pueden crear en diversas categorías, incluyendo:

- Los acontecimientos globales aparecen en todos los cursos
- Los acontecimientos del curso los fija el profesor.
- Los acontecimientos de un grupo solo los ve el grupo.
- Los acontecimientos del usuario los fija el estudiante (ejemplo: fechas señaladas, personales, etc.).

Los acontecimientos próximos aparecen en el pagina principal del curso, avisando al alumno. Las alarmas son de colores por categoría.



Figura 5.9 Calendario con las alarmas

Escalas

Los profesores pueden definir escalas que se utilizarán para calificar foros, tareas y diarios. Las escalas estándares pueden asignar un valor de 1-100% en cada actividad (o ninguna calificación), o indicar si el estudiante demuestra una de las tres características en la actividad:

- Muestra un conocimiento CONECTADO.
- Muestra un conocimiento SEPARADO.
- Igual separado que conectado.

Figura 5.10 Escala de calificación para profesores

Calificaciones

La opción de las calificaciones ofrece una visualización de todas las calificaciones de los foros, tareas, diarios, cuestionarios, lecciones y del taller. La escala de calificación aplicada en una actividad de aprendizaje se muestra, junto con un total acumulado, en una sola página.

Given name	Surname	News forum	Assignment #1: PowerPoint example Max: 15	Journal Module Max: 10	Lesson example Max: 5	Quiz example with audio Max: 5	Workshop example	Total
	Floyd Collins							0
	Verhulst Eric							0
	Daniel Miksik							0
	Tom Murdock							0
	Cyrus Overman	Shows mostly SEPARATE knowing 1/0/0	15	5		5		25
	P. Stencil							0
	ger tielemans							0
	Diane Yeager							0

Figura 5.11 Las calificaciones se pueden descargar en Excel o en texto para su inclusión en un boletín electrónico externo.

Registros

Comprobar qué y cuándo se ha tenido acceso a los recursos del curso, nos proporcionan actividad detallada del alumnado.

Teacher Demo: Cyrus Overman, Friday, 19 March 2004 (server time)

Teacher Demo | Cyrus Overman | Today: 19 March 2004 | All activities | Show these logs

Displaying 28 records

Fri 19 March 2004, 09:54 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	assignment view	Assignment #1: PowerPoint example
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	course view	Teacher Demo
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	chat view	Course Chat
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	course view	Teacher Demo
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	dialogue view	Dialogue example
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	dialogue open	3
Fri 19 March 2004, 09:53 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	dialogue add entry	1
Fri 19 March 2004, 09:52 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	dialogue view	Dialogue example
Fri 19 March 2004, 09:51 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	course view	Teacher Demo
Fri 19 March 2004, 09:51 AM	65.143.168.27	Cyrus Overman	forum view forum	News forum

Figura 5.12 Registro de actividades de alumnos

Archivos

Todos los recursos del curso están localizados dentro del área de los archivos de Moodle. Los recursos están disponibles al usar el editor de HTML, permitiendo incluirlos fácilmente en el contenido en una actividad.

	Name	Size	Modified	Action
<input type="checkbox"/>	Graphics	-	12 Mar 2004, 10:45 AM	Rename
<input type="checkbox"/>	backupdata	-	12 Mar 2004, 12:15 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	moddata	-	8 Mar 2004, 04:28 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	W-9_Form.pdf	42.2Kb	8 Mar 2004, 04:27 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	argonline.swf	260.8Kb	8 Mar 2004, 04:27 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	mug.jpg	6.7Kb	8 Mar 2004, 04:27 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	presentation.mht	983.9Kb	8 Mar 2004, 04:27 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	question2.mp3	209.6Kb	8 Mar 2004, 04:27 PM	Rename
<input type="checkbox"/>	toptopic.htm	8.6Kb	17 Mar 2004, 11:46 AM	Edit Rename
<input type="checkbox"/>	writing.htm	732 bytes	8 Mar 2004, 04:27 PM	Edit Rename

With chosen files... | Make a folder | Upload a file

Figura 5.13 Permite gestionar fácilmente los archivos

Conexión

Los alumnos encuentran fácil navegar en las páginas del curso de Moodle con su navegador; los enlaces están siempre presentes. La conexión se produce en una pantalla familiar. El alta de una cuenta inicial puede hacerla el propio alumno o el administrador.

Al ser un software bastante amigable e interactivo con el usuario, hace que sea una herramienta ideal para ofrecer los cursos adaptados a las necesidades de los clientes empresariales. Además al ser software libre permite desarrollar nuevos módulos o mejoras al mismo moodle.

Los cursos van a ofrecer un primer enfoque para el uso eficiente de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) en el entorno del aula. La siguiente matriz resume los principales parámetros de las cuatro metacompetencias de acuerdo con los tres niveles de resultados en términos de competencias.

	Transformativo	Integracionista	Operativo
Intercambiar y compartir información: comunicación y colaboración	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar criterios de evaluación de los beneficios de una actividad basada en TIC.- Trabajar en una comunidad de práctica en actividades que requieran un alto nivel de conocimientos.	<ul style="list-style-type: none">- Reconocer e inferir información a partir de diferentes formatos.- Reconocer e inferir información a partir de diferentes formatos.	<ul style="list-style-type: none">- Conocer la terminología empleada.- Tener conocimientos básicos de informática.
Investigación: encontrar información	<ul style="list-style-type: none">- Diseñar o evaluar sistemas que sean proporcionales, válidos,	<ul style="list-style-type: none">- Identificar el nivel de detalle adecuado para cada tarea.- Reconocer la	<ul style="list-style-type: none">- Utilizar hojas de cálculo, procesadores de texto y bases de

	comunicativos, auténticos, fiables, legibles y plausibles, considerando explícitamente las limitaciones y dificultades.	necesidad de analizar las fuentes de información. Por ejemplo, ¿es fiable?	datos (añadir elementos, dar formato, revisar, etc.).
Desarrollar ideas y hacer que pasen cosas	- Evaluar los supuestos y los valores existentes en modelos y sistemas de modelado concretos.	- Ser capaz de relacionar los resultados con las instrucciones y los resultados previstos.	- Ser capaz de identificar los valores dados por la tecnología.
Actitudes y prácticas de trabajo	- Analizar las consecuencias sociales e individuales del uso de las TIC en términos económicos, políticos y culturales, así como la forma en que la información afecta a la opinión.	- Ser consciente de cuestiones de equidad en el acceso y el uso de las TIC.	- Conocer los riesgos y las ventajas del uso de la tecnología y saber actuar con prudencia.

Tabla 5.14 Matriz de Metacompetencias

Moodle es un gestor de contenidos que realiza esta función de una forma brillante, con una larga trayectoria y una comunidad de soporte bastante amplia, es uno de los mejores CMS que podemos encontrar en estos momentos para realizar cursos y formación a través de Internet.

CMS (sistema de gestión de contenidos)

Un sistema de gestión es un programa que permite crear una estructura de soporte para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los participantes. La mayoría de los sistemas E-Learning son CMS, y Moodle que es la herramienta a usar no escapa de ello.

Un CMS consiste en una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio sin tener que darle formato al contenido de nuevo, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (directorio) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

5.6 Análisis Financiero

En este Trabajo Especial de Grado, se muestra principalmente el análisis técnico de la implantación de una empresa con servicios E-Learning y B-Learning, pero al formar dicha empresa se tiene ciertos costos operativos que son necesarios mostrar para tener una visión mas completa de la factibilidad de este proyecto.

Para tener un análisis financiero se debe determinar las inversiones requeridas para poner en marcha el proyecto, el cálculo de los costos operacionales, así como de sus gastos, la determinación de ingresos, de acuerdo con las proyecciones del estudio de mercados.

5.6.1 Inversión en obras Físicas.

Comprende todas aquellas que se requieren para la adecuación y/o remodelación del local donde va a funcionar la empresa. En este caso se va adquirir una oficina que ya viene acondicionada para el funcionamiento de empresas orientadas a servicios.

Inversión obras físicas				
Detalle	Cantidad	Vida Útil	Costos Unitario	Costo total
Obras Físicas				
Cambio de alfombras para pisos	1	5	5000 Bs	5000 Bs
Arreglo de Baños	1		3000 Bs	3000 Bs
Arreglo instalaciones eléctricas	1		2000 Bs	2000 Bs
Pintura	1		3000 Bs	3000 Bs
Total				13000 Bs

Tabla 5.15 Costos de obras físicas.

5.6.2 Inversión en equipos.

Se describen los principales equipos y licencias requeridas para la prestación de servicios de la empresa. La cual es la materia prima para la ejecución de proyectos de la empresa.

Inversión en equipos				
Equipos y Licencias	Cantidad	Vida Útil	Costos Unitarios	Costos Totales
Portátiles o Laptops	5	10	3000 Bs	15000 Bs
Pc's de escritorio	12	10	2500 Bs	30000 Bs
Licencias Moodle(OpenSource)	15	5	0 Bs	0 Bs
Licencias de Windows	20	10	300 Bs	6000 Bs
Total				51000 Bs

Tabla 5.16 Costos de equipos.

El total requerido de licencias y maquinas asciende a 51000 Bs, Es necesario para las actividades iniciales de la empresa.

5.6.3 Inversión en muebles.

Comprende la descripción y cantidad de equipos requeridos para la dotación de la oficina y área administrativa. Siempre para mejorar el ambiente de trabajo de los empleados.

Inversión de muebles				
Equipos	Cantidad	Vida Útil	Costo Unitario	Costo Total
Sillas individuales	20	5	300 Bs	6000Bs
Archivadores	4	10	500 Bs	2000 Bs
Escritorios modulares	20	10	1000 Bs	20000 Bs
Video beam	2	10	2000 Bs	4000 Bs
Televisor	2	5	1500 Bs	3000 Bs
Aparatos telefónicos	4	5	300 Bs	1200 Bs
Aire Condicionado	4	10	1500 Bs	6000 Bs
Total				42200 Bs

Tabla 5.17 Costos de Muebles.

Estos son costos estimados para la fase inicial de este proyecto, el cual va requerir de una buena inversión, pero como se menciona en capítulos anteriores el mercado tiene muy buenas oportunidades ya que las soluciones E-Learning y B-Learning son consideradas todavía como recientes y no han sido explotadas completamente por eso se prevé una rápida devolución del capital invertido. En la siguiente figura se muestra el patrón que se pretende manejar con los costos de la empresa.

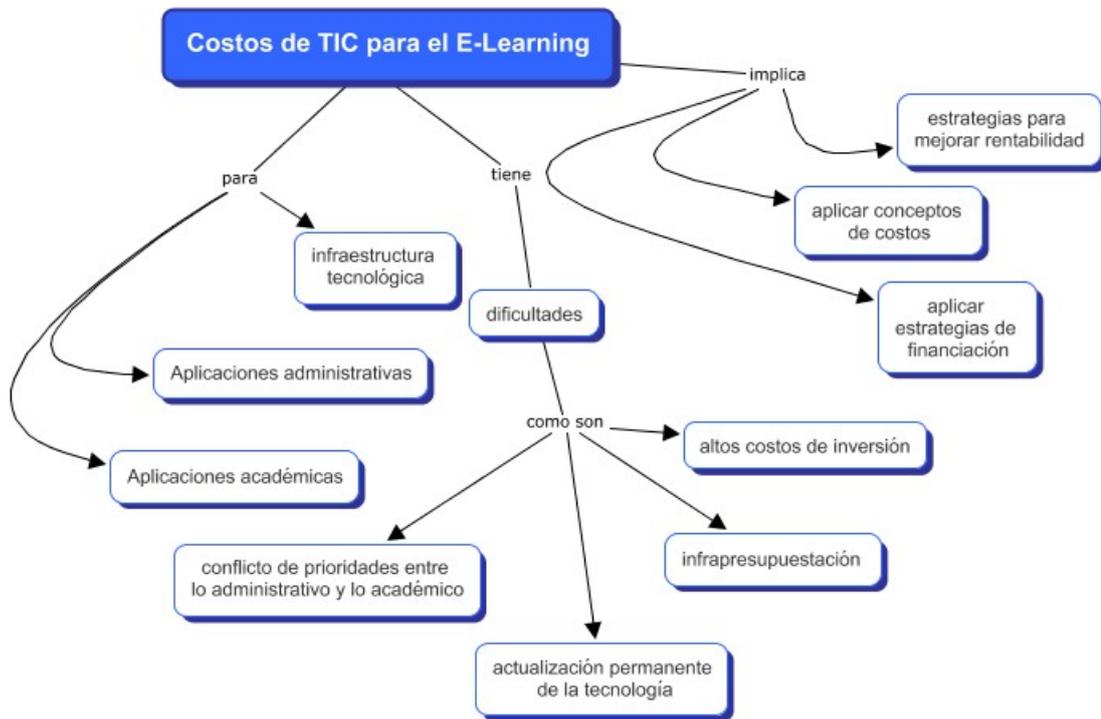


Figura 5.18 Patrón del manejo de costo.

5.7 Análisis de Riesgos.

La creación de una empresa en unos países como Venezuela por diversos factores culturales políticos y económicos tienen un riesgo activo o latente, la cantidad de empresas del área de servicios que han ido a la quiebra en los últimos años en sido bastantes. Por eso se tiene que tener un especial cuidado al tener una empresa de servicios, saber que es fundamental el buen trato con el cliente, ofrecer servicios de calidad, en este caso ofrecer métodos y técnicas de enseñanzas de calidad. Desde la óptica de la infraestructura tecnológica, es preciso analizar con detalle la infraestructura tecnológica de emisor del curso y la de los receptores. A continuación se reflejan ambos casos:

Infraestructura tecnológica del receptor del curso: Se han desarrollado acciones de tele-formación sin haber estudiado previamente la situación tecnológica de los participantes de los cursos, provocándose situaciones en las que el acceso a los cursos era difícil, cuando no imposible, o una gran lentitud en la ejecución de los contenidos por lo que el participante se desmotivaba rápidamente y no finalizaba la formación. En muchas organizaciones las oficinas centrales disponen de una buena infraestructura y las pruebas se realizan por los responsables de formación con equipos actualizados y buenos anchos de banda de acceso a Internet o a la intranet corporativa. Al evaluarse correctamente los niveles de ejecución sin hacer pruebas en oficinas o delegaciones de la organización donde no se dispone este acceso, estamos provocando el fracaso de la solución de aprendizaje para aquel usuario final que va a realizar el curso. La solución para evitar estos errores se basa en realizar todas las pruebas pertinentes así como involucrar realmente al departamento de informática de forma que puedan realizar todas aquellas pruebas necesarias para evitar errores y elaborar el plan de contingencias que más se adecue a los posibles riesgos de implementación del proyecto.

Infraestructura tecnológica del emisor del curso: Otra causa de riesgo, menos frecuente que la anterior, es la de utilizar una plataforma inadecuada para la ejecución de los cursos. Por diversas causas (plataforma, contenido, ancho de banda, falta de escalabilidad, contenido inadecuado para la ejecución, etc.) se provoca el mismo efecto que el comentado anteriormente, es decir, el participante experimenta la ejecución e interacción del curso de forma deficiente provocando un conjunto de errores y el abandono del mismo. Para evitar cualquiera de estos problemas es preciso realizar una prueba piloto en diferentes escenarios y participantes

que garantice la correcta ejecución en aquellos casos que la empresa considere adecuado.

Otros riesgos pueden provenir del contenido de los cursos de E-Learning y B-Learning, y se pueden clasificar de la siguiente manera.

- **Contenidos no adaptados a los objetivos de la formación y del participante:** los desarrollos de contenidos E-Learning se pueden complicar y obedecen a un proceso muy elaborado. Si no se consigue transmitir conocimiento que ofrezca valor añadido al participante habrá muchas probabilidades de abandono.
- **Contenidos de bajo nivel de interacción:** Puede darse casos de un contenido pedagógicamente correcto pero de un nivel de diseño bajo o inexistente. Circulan muchos cursos denominados de E-Learning en formato de texto estático. El participante tenderá a no realizarlos por suponer un esfuerzo extra de concentración
- **Contenidos que no permiten seguimiento:** Existen contenidos que no están adaptados correctamente a la plataforma sobre la que se ejecutan y hacen que no se pueda realizar el seguimiento adecuado por parte de los animadores de los cursos ni de los administradores. Un factor clave del éxito en E-Learning es contar con una animación adecuada así como un soporte de tutorías o expertos que permitan crear una experiencia memorable al participante. Si estos contenidos por su tipo de diseño no ofrecen este tipo de información nos encontramos con otro riesgo de finalización del curso.
- **Para resolver esta situación** es preciso que se realice un análisis de contenido por parte de los especialistas de formación así como pruebas con los que van a recibir el curso, de esta forma se contará con el respaldo adecuado de las personas que han probado antes el curso una vez lanzado el primer plan de formación.

5.7.1 Cuadro de Riesgos

A continuación se muestra un cuadro de riesgos de los objetivos que se busca realizar en este Trabajo Especial de Grado.

Objetivos	Riesgos		
	Técnicos	Tecnológicos	Estratégico
Pasos para la conformación de una empresa abocada a dar este tipo de servicio.	N/A	N/A	Cambios en las leyes venezolanas referentes al registro de conformación de empresas.
Establecer metodología para el uso del E-Learning y B-Learning como métodos de enseñanza.	No contar con personas capaces en el uso de las metodologías.	Problemas con las licencias de programas a usar.	Migrar algún otro tipo de metodología por necesidades del cliente.
Establecer pensum (Cursos) de estudios.	Requerimientos del cliente que no sean posibles realizar.	La herramienta a usar no permita realizar cursos a la medida de los requerimientos del cliente.	N/A
Determinar las herramientas de software a usar para la enseñanza a distancia	Personal no sea capaz de usar correctamente las herramientas para la creación de cursos.	No contar con soporte de la herramienta a usar.	N/A

Tabla 5.19 Cuadro de Riesgos

5.8 Limitaciones Técnicas

Las limitaciones técnicas que pueden tener una empresa enfocada a servicios de E-Learning y B-Learning pueden ser los siguientes:

- Problemas con la conectividad a Internet, esto ocurre tanto del lado de la empresa como del cliente ya que todos los cursos son en-línea es decir necesitan el uso de Internet para funcionar, a

menos que las empresas dispongan de servidores y pagan licencias para tener internamente estos cursos.

- Los clientes deben proveer que una infraestructura optima para la realización de dichos cursos. Es decir computadores de buen nivel (Ya que las actividades son interactivas y con bastantes animaciones) y espacios suficientes para que en caso de las clases sean presénciales sean cómodas de dar.
- Tener personal calificado para realizar los cursos tanto presencial como en línea. Deben estar certificados en la herramienta a usar, en esto caso Moodle.

5.9 Limitaciones Legales

Protección de Datos: Acceso a la Política de Protección de Datos del E-Learning Desarrollado. La información que se maneje en nuestra empresa de ser de carácter confidencial la cual no debe ser divulgada para proteger a nuestros clientes.

Propiedad Intelectual derechos de autor: No podrán ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación desarrollos implementados en la empresa, así como el uso de de software propietarios, los cuales se deben tener sus respectivas licencias para evitar problemas con la ley.

5.10 Plan para posicionarse en mercado empresarial

El posicionamiento en el mercado de un producto o servicio es la manera en la que los consumidores definen un producto a partir de sus atributos importantes, es decir, el lugar que ocupa el producto en la mente de los clientes en relación de los productos de la competencia. Esto es

fundamental ya que la empresa ofrece servicios con los cuales los clientes van a estar en constante interacción.

La empresa debe profundizar en el conocimiento de su mercado con el objeto de adaptar su oferta y su estrategia de mercadeo a los requerimientos de éste. ¿Cómo puede la empresa adaptarse a tanta diversidad? La segmentación toma como punto de partida el reconocimiento de que el mercado es heterogéneo, y pretende dividirlo en grupos o segmentos homogéneos, que pueden ser elegidos como mercados-meta de la empresa. Así pues, la segmentación implica un proceso de diferenciación de las necesidades dentro de un mercado.

La identificación y elección de los segmentos de mercado plantea el problema de decidir la posición que desea la empresa ocupar en dichos mercados, es decir, elegir un posicionamiento para sus productos. Uno de los factores fundamentales en el éxito de los productos que se enfrentan a mercados competitivos se encuentra en un adecuado posicionamiento. En cierta forma podría hablarse del posicionamiento como la manera en que daremos a conocer nuestro producto o servicio y como pretendemos sea percibido por nuestro mercado meta.

Proceso de posicionamiento

Para posicionar los servicios de E-Learning y B-Learning se deben seguir los siguientes pasos:

- Segmentación del mercado.
- Evaluación del interés de cada segmento

- Selección de un segmento (o varios) objetivo.
- Identificación de las diversas posibilidades de posicionamiento para cada segmento escogido,
- Selección y desarrollo de un concepto de posicionamiento.

A través de los mensajes más simplificados se logra comunicar de mejor manera la estrategia de posicionamiento que se decidió. Y se observa como la segmentación y el posicionamiento son actividades complementarias, que dependen una de otra para que los servicios logren permanecer en la mente del consumidor meta por un periodo largo e incluso de forma permanente.

A continuación se muestra un plan elaborado para poder establecer y situar a la empresa en medio empresarial.

Planificación para poner en funcionamiento a la Empresa

		Nombre de tarea	Duration	Start	Finish	Predecessors
1		Creación de empresa de servicios	158 days	Tue 01/06/10	Thu 06/01/11	
2		Fase I: Registro de Empresa	68 days	Tue 01/06/10	Thu 02/09/10	
3		Registrar el nombre de la sociedad	15 days	Tue 01/06/10	Mon 21/06/10	
4		Abrir una cuenta bancaria a nombre de la empresa	1 day	Tue 22/06/10	Tue 22/06/10	3
5		Presentar ante el Registro Mercantil los estatutos de la compañía	1 day	Wed 23/06/10	Wed 23/06/10	4
6		Cancelar los impuestos correspondientes	10 days	Thu 24/06/10	Wed 07/07/10	5
7		Inscribir la empresa en el seguro social.	10 days	Thu 08/07/10	Wed 21/07/10	6
8		Solicitar el permiso de funcionamiento ante la Alcaldía	5 days	Thu 22/07/10	Wed 28/07/10	7
9		Solicitar el documento de conformidad del Cuerpo de Bomberos.	5 days	Thu 29/07/10	Wed 04/08/10	8
10		Solicitar la conformidad de uso de la Ingeniería Municipal	7 days	Thu 05/08/10	Fri 13/08/10	9
11		Obtención del número de identificación fiscal (RIF)	10 days	Mon 16/08/10	Fri 27/08/10	10
12		Inscribir la empresa en el Instituto Nacional de Cooperación Educativa	4 days	Mon 30/08/10	Thu 02/09/10	11
13		Fase II: Ubicación Física	55 days	Fri 03/09/10	Thu 18/11/10	
14		Compra o Alquiler de oficina de la empresa	20 days	Fri 03/09/10	Thu 30/09/10	12
15		Acondicionamiento de oficina	20 days	Fri 01/10/10	Thu 28/10/10	14
16		Adquisición de equipos tecnológicos	15 days	Fri 29/10/10	Thu 18/11/10	15
17		Recursos humanos	20 days	Fri 19/11/10	Thu 16/12/10	
18		Contratación de personal de ventas	5 days	Fri 19/11/10	Thu 25/11/10	16
19		Contratación de personal de finanzas	5 days	Fri 19/11/10	Thu 25/11/10	16
20		Contratación de personal de sistemas	20 days	Fri 19/11/10	Thu 16/12/10	16
21		Operaciones de mercadeo y ventas	20 days	Fri 01/10/10	Thu 28/10/10	
22		Estrategias de negocios	10 days	Fri 01/10/10	Thu 14/10/10	14
23		Planes de mercadeo	10 days	Fri 15/10/10	Thu 28/10/10	22
24		Operabilidad de la empresa	15 days	Fri 17/12/10	Thu 06/01/11	
25		Proyectos pilotos	5 days	Fri 17/12/10	Thu 23/12/10	20
26		Pruebas funcionales	10 days	Fri 24/12/10	Thu 06/01/11	25

Figura 5.20 Conformación de empresa.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante la elaboración del plan de creación de una empresa orientada a servicios E-Learning y B-Learning en el Área Metropolitana, se logró determinar las necesidades que tienen los clientes empresariales en cuanto a la formación de su personal y del apoyo en herramientas que se basen en nuevas tecnologías como la Internet. De esta forma se llevarán los programas de capacitación de una forma más directa a sus empleados.

Asimismo, se lograron concretar todos los requisitos legales para el establecimiento de una empresa en Venezuela, siendo ésta la actividad inicial y fundamental para el inicio de las actividades comerciales.

Se basó principalmente en la factibilidad técnica, la cual fue determinada mediante las características de empresas que han realizado actividades de este tipo, es decir que usan metodologías de E-Learning para la solución a los requerimientos funcionales de los clientes.

Por último, cabe destacar, que para la implantación de este diseño deben considerarse alianzas comerciales con las casas de software de las aplicaciones que se van a usar como herramientas con el fin de obtener licencias y soportes. En este caso se especifica a Moodle.

REFERENCIAS

Aefol (2003): Estado del E-Learning en España. Disponible en:
http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/eLearning/aefol2003/aefol_estudio2003.pdf. [Consulta 2009, Julio].

Barbera, Elena (2003), La educación en la red. Actividades virtuales de enseñanza y aprendizaje, Barcelona: Piados Ibérica, S.A.

Casanovas Martínez, Matilde Obra original de Matilde Martínez Casanovas y su publicación inicial procede del II Congreso Online del Observatorio para la CiberSociedad Disponible en:
http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html. [Consulta: 2009, Marzo],

Centeno Soriano, Cristina (2005). Factores de éxitos en el E-Learning. Disponible en:
<http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/NoticiasMostrar.asp?NoticialD=678&SeccioID=1039>. [Consulta: 2009, Marzo],

FONDO NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION, Código de Bioética y Bioseguridad. Disponible en:
<http://www.fonacit.gov.ve/bioetica.asp> [Consulta: 2009, Marzo],

Gobierno en Línea, Portal del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela, recuperado el 2 de Enero del 2010. Disponible en:
http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/tramites-nvo-view/ver_busqueda.pag?orden=2&id=445&num=2209

Hernández González, José Luis. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Disponible en:

<http://www.itapizaco.edu.mx/~joseluis/apuntes/estadistica/definiciones%20y%20muestreos.pdf>.

Moodle. Página principal. Disponible en: <http://docs.moodle.org/es/>.

Riesgos en el E-Learning . Disponible en:
http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/formacion/riesgos_elearning.mspx.

Sangra Morer, A. (Mayo, 2002). Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Disponible en: <http://www.uib.es>. [Consulta Marzo 2009]

UNIVERSIDAD MONTEAVILA (2006) Manual para la realización del Trabajo Especial de Grado. CARACAS.

UPEL (2002) Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas.

Anexos

Estructura del WBS del diseño de la empresa

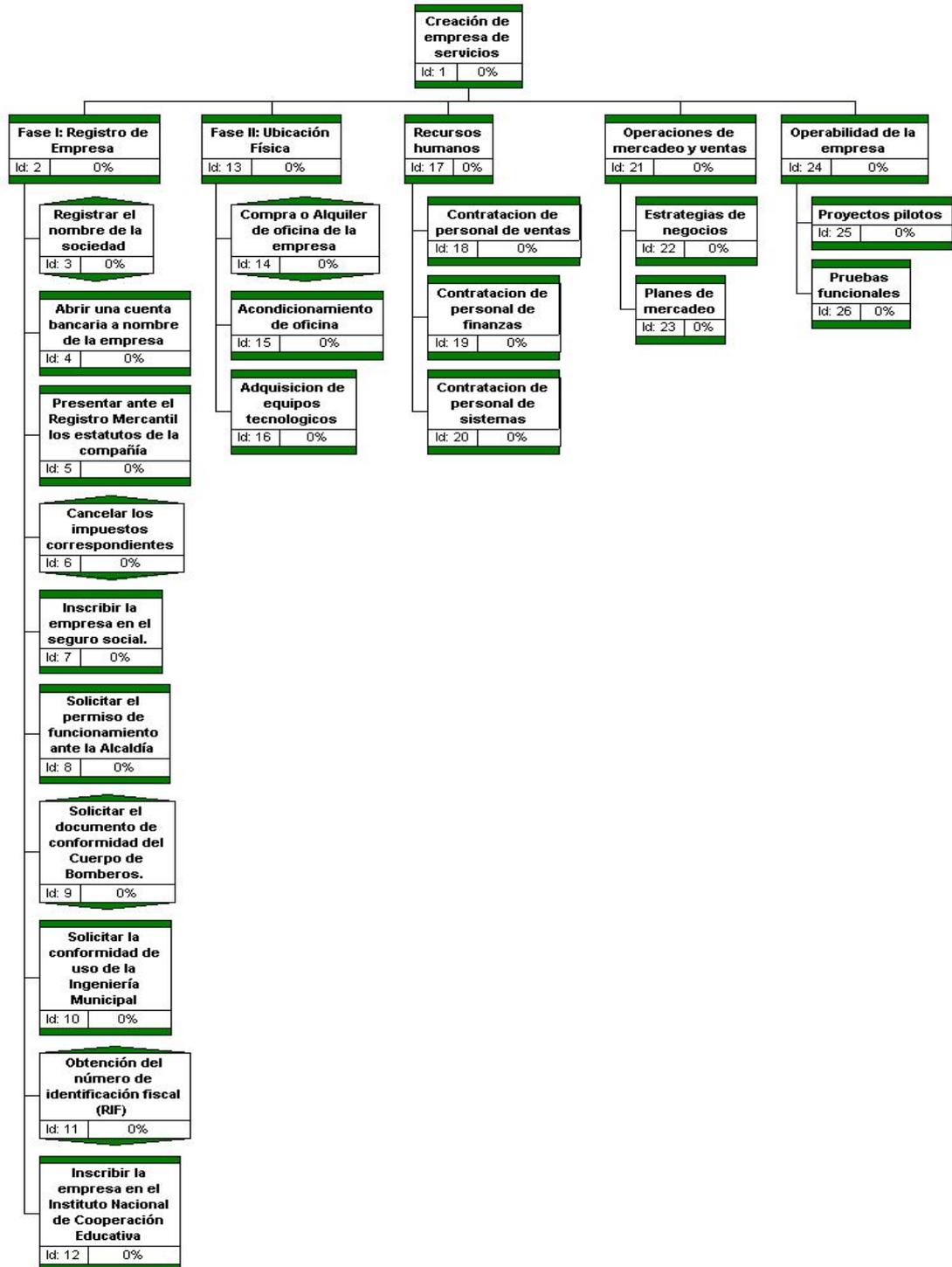


Figura Anexo 1 WBS del diseño de la empresa