

**APOYO AL DISEÑO Y MONTAJE DE UNA PLATAFORMA BASADA EN TIC
ORIENTADA AL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN EMTel
S.A. E.S.P.**



LINA MARCELA GIRALDO RUIZ

PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012**

**APOYO AL DISEÑO Y MONTAJE DE UNA PLATAFORMA BASADA EN TIC
ORIENTADA AL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN EMTEL
S.A. E.S.P.**



**LINA MARCELA GIRALDO RUIZ
-2507 1086-**

**ASESOR ACADÉMICO
MG. HÉCTOR ALEJANDRO SÁNCHEZ**

**ASESOR EMPRESARIAL
ING. MARÍA DEL MAR MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2012**

Dedicatoria

*Dedico este trabajo, mi esfuerzo y entrega, a Dios,
A ti señor que me colmas de bendiciones, que eres mi fuerza, mi guía, mi Todo*

A mi familia, por su apoyo incondicional, total confianza y fe en mí

*A quienes me apoyaron en esta importante etapa de mi vida por sus contribuciones,
oraciones y palabras de aliento.*

LMGR

AGRADECIMIENTOS

Al Director del Centro de Estudios y Servicios, CES, Magister. Héctor Alejandro Sánchez, Asesor Académico del presente trabajo de pasantía, por su acompañamiento, apoyo y confianza en el desarrollo del presente trabajo de grado.

A la Ingeniera. María del Mar Muñoz, Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P., Asesora empresarial, por su apoyo y disposición en la realización del trabajo de pasantía.

A la Universidad del Cauca, principalmente a los profesores del Programa de Administración de Empresas, por sus contribuciones a mi formación académica y humana.

A la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P., por ser un escenario real que me permitió aplicar y poner a prueba los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	14
1.1 MARCO REFERENCIAL	14
1.1.1 Ubicación de la empresa.....	14
1.1.2 Constitución de la empresa.....	14
1.1.3 Objeto Social	14
1.1.4 Plataforma Organizacional	14
1.1.5 Valores Institucionales	15
1.1.6 Políticas Institucionales	15
1.1.7 Política de Calidad	16
1.1.8 Objetivos de calidad.....	16
1.1.9 Logotipo de la organización	16
1.1.10 Mapa de procesos de la organización	17
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1 Descripción del Problema.	17
1.2.2 Formulación del Problema.	18
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	19
1.4.1 Objetivo General	19

1.4.2	Objetivos Específicos	19
1.5	MARCO TEÓRICO	20
1.5.1	Importancia de los programas de Capacitación y Desarrollo	21
1.5.2	Competencias.....	21
1.5.2.1	Características de las Competencias	22
1.5.2.2	Construcción de Competencias.....	23
1.5.3	Las TIC y la Capacitación	24
1.5.4	Plataforma MOODLE.....	26
1.5.4.1	Estadísticas de Moodle.....	30
1.5.5	La Plataforma Moodle en el sector empresarial.....	32
1.5.5.1	Moodle: La plataforma de e-learning más utilizada.	33
2.	ESTABLECIMIENTO DE UNA HERRAMIENTA VIRTUAL QUE PERMITA APOYAR EL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DE EMTEL S.A. E.S.P.	34
2.1	ETAPA DE CONFIGURACIÓN DE LOS COMPONENTES TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA MOODLE	34
2.2	ETAPA DE DISEÑO Y PERSONALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE.	38
2.2.1	Propuesta de Diseño Inicial en Dirección IP 172.17.250.191/moodle	41
2.2.2	Propuesta de diseño en dirección IP definitiva 190.5.195.22/moodle.....	45
2.3	CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE AL PERSONAL DE LA EMPRESA EMTEL S.A. E.S.P.	53

3. DISEÑO DE UN CURSO VIRTUAL PARA APOYAR EL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO EN EMTEL S.A. E.S.P.	60
3.1 DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS EN LA PLATAFORMA MOODLE DE UNICAUCA.....	61
3.2 DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS EN LA PLATAFORMA MOODLE DE EMTEL “APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.”.....	77
4. DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EMTEL S.A. E.S.P.	85
4.1 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL “DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS CON ENFOQUE EN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL, PMP”	86
4.2 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE COMO PARTE DEL APOYO AL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DE EMTEL S.A. E.S.P.	89
4.3 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE	92
5. CONCLUSIONES.....	96
6. RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Logotipo EMTEL S.A. E.S.P	16
Figura 2. Mapa de Procesos EMTEL S.A. E.S.P.....	17
Figura 3. Logo Moodle.....	26
Figura 4. Los 10 primeros países, según sitios registrados	31
Figura 5. Top 15 de plataformas de e-learning más utilizadas en empresas.....	33
Figura 6. Configuración Técnica bloque Administración de la plataforma Moodle.	36
Figura 7. Categorías de la Plataforma Moodle.....	37
Figura 8. Ajustes Página principal de la plataforma	38
Figura 9. Plataforma Moodle inicial. Página principal	39
Figura 10. Plataforma Moodle inicial. Login.....	40
Figura 11. Plataforma Moodle inicial. Página principal para usuario identificado...	40
Figura 12. Plataforma Moodle inicial. Lista de temas.....	41
Figura 13. Plataforma Moodle Versión 1. Página principal	42
Figura 14. Plataforma Moodle Versión 1. Login	43
Figura 15. Plataforma Moodle Versión 1. Página principal para usuario identificado	43
Figura 16. Plataforma Moodle Versión 1. Tema FormFactor.....	44
Figura 17. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tema Formal White	45
Figura 18. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Encabezado definitivo	46
Figura 19. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Pie de página	46
Figura 20. Diseño Nueva Página Web EMTEL S.A. E.S.P.....	46
Figura 21. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Versiones Encabezado	47
Figura 22. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Ajustes del Tema Formal White.....	49
Figura 22. (Continuación).....	50
Figura 23. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Página principal	51
Figura 24. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Login.....	52

Figura 25. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Página principal para usuario identificado	52
Figura 26. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Registro.....	55
Figura 27. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Formulario de Registro.....	55
Figura 28. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Confirmación de Registro	56
Figura 29. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Cursos de Prueba para Capacitación .	57
Figura 30. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Bloque “Agregar Recurso”	58
Figura 31. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Bloque “Agregar Actividad”	59
Figura 32. Plataforma Moodle Unicauca. Página principal.....	61
Figura 33. Plataforma Moodle Unicauca. Banners Diplomado PMP	62
Figura 34. Plataforma Moodle Unicauca. Presentación Diplomado PMP	63
Figura 35. Plataforma Moodle Unicauca. URL Guía del PMBOK	65
Figura 36. Plataforma Moodle Unicauca. Archivo Siglas Comunes	66
Figura 37. Plataforma Moodle Unicauca. Foro Inicial. Presentación y Opinión	67
Figura 38. Plataforma Moodle Unicauca. Glosario	68
Figura 39. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Revisión Glosario	69
Figura 40. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto	69
Figura 41. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Construcción del WBS del proyecto	70
Figura 42. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Lista de Actividades y Atributos de Actividades	70
Figura 43. Plataforma Moodle Unicauca. Construcción del Cronograma del Proyecto.....	71
Figura 44. Plataforma Moodle Unicauca. Encuesta de Evaluación del Diplomado	72
Figura 44. (Continuación).....	73
Figura 44. (Continuación).....	74
Figura 45. Plataforma Moodle Unicauca. Total Faltas	75
Figura 46. Plataforma Moodle Unicauca. Vista global Diplomado PMP	76
Figura 46. (Continuación).....	77

Figura 47. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Presentación Diplomado PMP	78
Figura 48. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.URL Guía del PMBOK.....	79
Figura 49. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Archivo Siglas Comunes	79
Figura 50. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Foro Inicial. Presentación y Opinión ...	80
Figura 51. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Glosario.....	81
Figura 52. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tarea Project Charter/ Lista de Stakeholders	81
Figura 53. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tarea Construcción del WBS del proyecto	82
Figura 54. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tarea Lista y Atributos de Actividades	82
Figura 55. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Construcción del Cronograma del Proyecto.....	82
Figura 56. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Vista global Diplomado PMP	83
Figura 56. (Continuación).....	84

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Roles en la plataforma Moodle	30
Tabla 2. Estadísticas de Moodle	31
Tabla 3. Top 10 de los países registrados	32
Tabla 4. Desarrollo de las reuniones preliminares para la configuración de MOODLE	34
Tabla 5. Modificaciones mediante Código CSS	48
Tabla 6. Presentaciones por Tema. Diplomado PMP	64
Tabla 7. Formatos por Sesión Práctica. Diplomado PMP	64
Tabla 8. Material por Sesión Práctica. Diplomado PMP	64
Tabla 9. Sesiones Prácticas. Diplomado PMP	65
Tabla 10. Actividades por Tema. Diplomado PMP	66
Tabla 11. Competencias Corporativas. Diplomado PMP	86
Tabla 12. Competencias de los Procesos. Diplomado PMP	87
Tabla 13. Competencias Corporativas. Implementación Plataforma MOODLE	89
Tabla 14. Competencias de los Procesos. Implementación Plataforma MOODLE	90
Tabla 15. Competencias Corporativas. Capacitación Gestión Plataforma MOODLE	92
Tabla 16. Competencias de los Procesos. Capacitación Gestión Plataforma MOODLE	93

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. CD-ROM. Introducción a Moodle

Anexo B. CD-ROM. Plan de Capacitación y Reentrenamiento EMTEL S.A. E.S.P.
2012

Anexo C. CD-ROM. Lista de Asistentes Diplomado PMP

Anexo D. CD-ROM. Catálogo Competencias EMTEL S.A. E.S.P.

Anexo E. CD-ROM. Registros de Asistencia Capacitaciones Plataforma MOODLE

Anexo F. CD-ROM. Material Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en
PMP

Anexo G. CD-ROM. Registros fotográficos Diplomado en Gerencia de Proyectos
con enfoque en PMP EMTEL S.A. E.S.P.

Anexo H. CD-ROM. MOODLE Manual del Profesor

Anexo I. CD-ROM. Catálogo de Tutoriales Moodle

Anexo J. CD-ROM. Informes de Actividades Mensuales entregados en EMTEL
S.A. E.S.P.

Anexo K. CD-ROM. Informe Final de Pasantía “Apoyo al Diseño y Montaje de una
plataforma basada en TIC orientada al subproceso de Capacitación y
Reentrenamiento del personal de EMTEL S.A. E.S.P.”



INTRODUCCIÓN

La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTTEL S.A. E.S.P. en miras a obtener la certificación que le permita mejorar y lograr ventajas competitivas que la lleven a un alto grado de diferenciación, viene desarrollando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; en este sentido, celebró un Convenio Marco de Cooperación con la Universidad del Cauca; en el marco de dicho convenio, se determinó que EMTTEL S.A. E.S.P. carece de un sistema que le permita apoyar el subproceso de capacitación y reentrenamiento, convirtiéndose ésta en una necesidad de gran significancia.

De lo anterior y teniendo en cuenta que en la actualidad las empresas tanto privadas como públicas se están preocupando más por capacitar a su personal valiéndose para ello de las TIC; se realizó el presente trabajo de Pasantía, dirigido a solucionar esta necesidad específica de capacitación a través del Diseño y Montaje de una plataforma digital basada en el sistema Moodle, que finalmente permita hacer reentrenamiento y capacitación permanente del personal y facilite la medición del mismo para el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa en mención.

Con este objetivo, se llevo a cabo la configuración, personalización e implementación del paquete de software para la creación de cursos y sitios Web basados en Internet, Moodle; cuya realización se explica en el presente trabajo, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo 1 se presenta la información general de la empresa, plataforma organizacional y mapa de procesos. Adicionalmente, se expone la definición del problema, los objetivos de la presente propuesta y se establece el marco teórico respectivo.

En el Capítulo 2 se desarrollan las etapas relacionadas con el establecimiento de la herramienta virtual Moodle, se expone la etapa de configuración de sus componentes teóricos, se desarrolla la etapa de diseño y personalización de la misma y se define la etapa de capacitación sobre la gestión de la plataforma.

El Capítulo 3 consiste en el diseño del curso virtual “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” para apoyar el subproceso de capacitación y reentrenamiento de la empresa.

Finalmente, en el Capítulo 4 se realiza el análisis de las competencias organizacionales y de los procesos en cuyo desarrollo se contribuyó con la realización del presente trabajo.



1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

1.1 MARCO REFERENCIAL

1.1.1 Ubicación de la empresa. La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTel S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en el Centro de la ciudad de Popayán, en la Calle 5 # 5-68.

PBX: 8243333

Dirección electrónica: <http://www.emtel.net.co/>

1.1.2 Constitución de la empresa. La Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTel E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios, bajo la forma de sociedad anónima por acciones de carácter mixta de nacionalidad colombiana y con domicilio principal en la ciudad de Popayán. Creada mediante Escritura Pública No. 1757 del 20 de Octubre de 1998 otorgada por la Notaria Tercera de Popayán, con registro mercantil No. 13037 del 30 de Octubre de 1998 y con matrícula No. 052984-04. Sociedad que por expreso mandato de la ley se rige en cuanto a sus actos, contratos y régimen laboral por el Derecho Privado, a la que también le son aplicables la Ley 142 de Servicios Públicos, así como normas expresas del código Civil y código Sustantivo del Trabajo.

1.1.3 Objeto Social. Su objeto social es la prestación del servicio público domiciliario de telecomunicaciones, telefonía pública básica conmutada y en general todas las actividades complementarias y de valor agregado del servicio de las telecomunicaciones.

1.1.4 Plataforma Organizacional

Visión. Para el 2025 seremos la primera opción en servicios basados en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el Suroccidente Colombiano.

Misión. Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, ofreciendo los mejores servicios basados en tecnologías de la información y la comunicación (TIC).



1.1.5 Valores Institucionales. Son el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y organizacional que enmarcaran y determinaran los comportamientos de los colaboradores de EMTEL S.A. E.S.P, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás. Estos deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes conforman la organización.

Mediante Resolución N° 000005 del 13 de febrero de 2006 “por la cual la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P. adopta y reglamenta el protocolo ético, acorde a la norma MECI 1000:2005.

- **Honestidad:** Los trabajadores de EMTEL S.A. E.S.P. recuperan el significado obligatorio de cumplir a cabalidad todo aquello a lo que se comprometen sin ostentar evidencia de lo pactado, devolviendo la confianza de saber que si existe coherencia entre lo pensado lo dicho y lo actuado por cada uno de ellos brindando transparencia en todo su actuar para así; brindarle a todos los clientes sean internos o externos el servicio con total calidad.
- **Ética:** La conducta de los trabajadores de EMTEL S.A. E.S.P. estará regida por la suma de valores y principios para actuar bien de acuerdo a la moral, a los postulados constitucionales y legales que rigen las actividades de la entidad.
- **Compromiso:** Capacidad de todos los funcionarios de EMTEL S.A. E.S.P. para satisfacer las necesidades del cliente (interno y externo), el cual implica esforzarse por conocer las necesidades y propender por resolver los problemas del cliente.
- **Cumplimiento:** Los trabajadores de EMTEL S.A. E.S.P. reconocen el valor que tiene el tiempo considerando que es uno de los tesoros invaluable de la productividad y competitividad, respetando, adoptando y exigiendo; los periodos, plazos y horarios establecidos exterior de la empresa.

1.1.6 Políticas Institucionales

- **El respeto por el ser humano:** Los trabajadores de EMTEL S.A. E.S.P., son tolerantes, respetan y aceptan las actitudes y comportamientos individuales y sociales, entendiendo la razón de las diferencias.
- **Máxima importancia al cliente:** Los trabajadores de EMTEL S.A. E.S.P., se esfuerzan constantemente por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos y para ello: tienen claramente definido su espíritu de servicio a la empresa y a las personas con alto sentido de solidaridad y compañerismo. Están dispuestos a realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Mejoran el servicio mediante el diálogo con los clientes y la generación de estrategias. Actúan en función de servicios de óptima calidad.



- **Trabajo en equipo:** En EMTEL S.A. E.S.P., se hace el desplazamiento del trabajo individual al trabajo en equipo, sus miembros cooperan con los demás, comparten información, enfrentan las diferencias y subliman los intereses personales para el bienestar del grupo. Características del trabajo:

- ✓ Hace corresponder a los trabajadores con las funciones adecuadas.
- ✓ Se compromete con un propósito común.
- ✓ Establece metas concretas.
- ✓ Estructura que brinda orientación y dirección.
- ✓ Decisiones consensuadas.

1.1.7 Política de Calidad. EMTEL S.A. E.S.P. se compromete a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad enfocado en la mejora continua, la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y demás grupos de interés, el cumplimiento de la normatividad vigente y el compromiso con el cumplimiento del propósito, la estrategia y los objetivos empresariales con criterios de oportunidad, continuidad y eficiencia en la prestación de sus servicios”.

1.1.8 Objetivos de calidad

- Asegurar que el cliente disponga siempre del servicio.
- Responder las solicitudes en los tiempos establecidos.
- Cumplir con las especificaciones requeridas para cada servicio.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

1.1.9 Logotipo de la organización

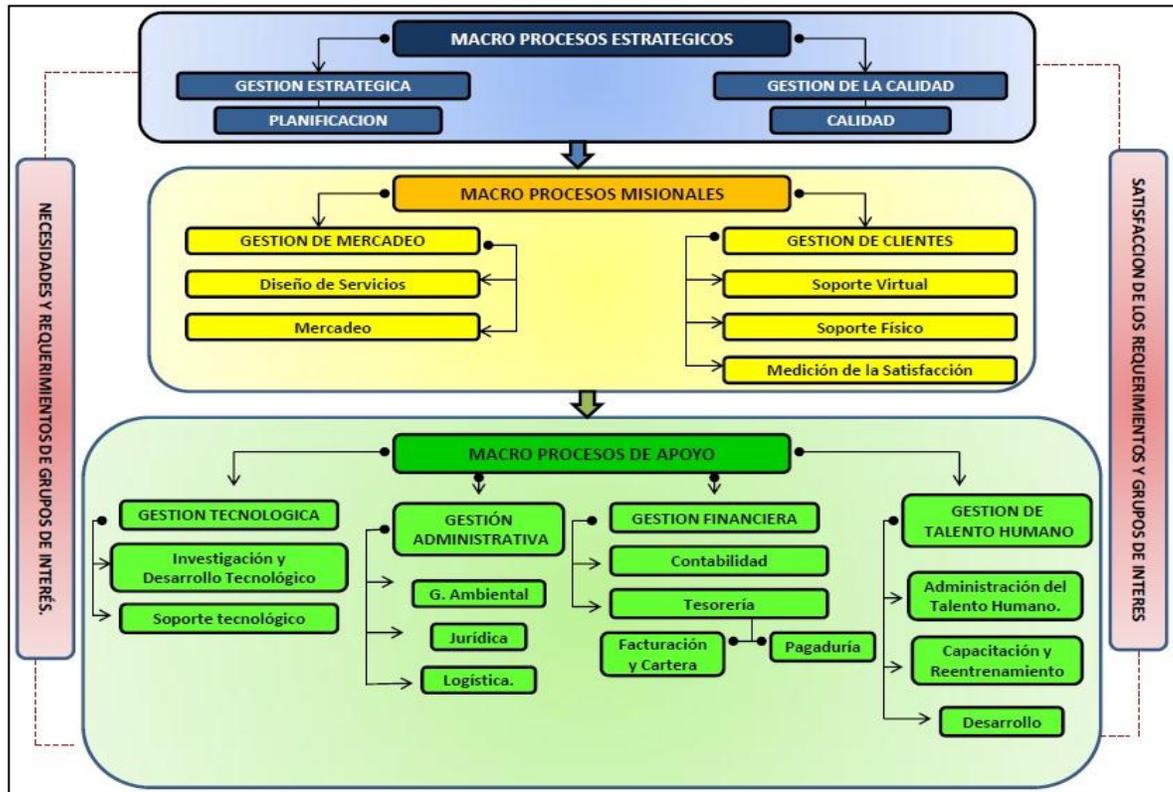
Figura 1. Logotipo EMTEL S.A. E.S.P



Fuente: EMTEL S.A. E.S.P. Popayán, 2012

1.1.10 Mapa de procesos de la organización. El mapa de procesos actual de la organización está establecido en Macroprocesos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo:

Figura 2. Mapa de Procesos EMTEL S.A. E.S.P.



Fuente: EMTEL S.A. E.S.P. Sistema de Gestión de Calidad-Documentación. 1 ed. Popayán, 2012

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Descripción del Problema. En la actualidad las organizaciones deben avanzar hacia la competitividad, y por tanto a una mayor exigencia en los productos (bienes y servicios) ofrecidos, calidad en los procesos y un mejoramiento en el desempeño del personal, sin el cual no sería viable cualquier programa de innovación y competitividad aplicado en la empresa.

“Los programas de capacitación y desarrollo del personal tienden a desarrollar en los empleados nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes que les permitan desempeñarse eficientemente en sus cargos actuales y futuros. Igualmente el



mejoramiento de destrezas, la formación de valores y actitudes que habilitan al individuo para comportarse dentro y fuera del ambiente laboral.¹”

La importancia entonces del buen funcionamiento y desarrollo de la Calidad en la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P. que le permita mejorar y obtener ventajas competitivas que la lleven a un alto grado de diferenciación, que en una primera etapa fortaleció y ajustó la arquitectura organizacional de la empresa en el marco de la gestión por procesos y el diseño y levantamiento documental de los procesos resultantes y sus respectivos procedimientos, son fortalecidos mediante la formación de los clientes internos de la empresa a través del plan de capacitación y reentrenamiento acorde al sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Sin un plan de capacitación y reentrenamiento del personal de EMTEL S.A. E.S.P. se debilita el área de Gestión del Talento Humano y dificulta las tareas del Sistema de Gestión de la Calidad, impidiendo el mejoramiento y competitividad de la empresa.

1.2.2 Formulación del Problema. Actualmente EMTEL S.A. E.S.P. no cuenta con un sistema que le permita realizar el subproceso de capacitación y reentrenamiento, así como el control y monitoreo del mismo, por tal razón el presente estudio se orienta al apoyo del Diseño y Montaje de una plataforma digital basada en el sistema Moodle que permita hacer reentrenamiento y capacitación permanente al personal de EMTEL S.A. E.S.P.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El Desarrollo del Talento Humano promueve el desarrollo de la organización, Senge² afirma que “las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden”, pero “el aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual. Para volver el aprendizaje individual un aprendizaje organizacional o colectivo, se requiere que desde la dirección de la organización se promueva un ambiente que facilite el diálogo, la discusión, la observación, la imitación, la práctica y la

¹ BENJUMEA ARIAS, Martha Luz. Gestión del Talento Humano. Guía Didáctica y Módulo. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, 2008. p. 65.

² SENGE, Peter. La quinta disciplina. Buenos Aires: Granica. 1998, Citado por COMITÉ DIRECTIVO. Lineamientos y procesos para la formación y la capacitación del talento humano. Bogotá D.C.: Universidad de San Buenaventura, 2009. p. 7.



experimentación. Así, un requisito para el aprendizaje colectivo es la práctica de compartir información y conocimiento”³.

Por otra parte, Ulrich⁴ plantea que uno de los desafíos de la competitividad para las empresas del siglo veintiuno es el de atraer, retener y medir el capital intelectual, generando y generalizando nuevas ideas con políticas y prácticas que alienten el aprendizaje organizacional y en el que el capital intelectual se actualice constantemente.

De lo anterior, se concluye que la implementación y aplicación de un sistema de reentrenamiento y capacitación tiene una gran relevancia en el proceso de Gestión Humana de EMTEL S.A. E.S.P., considerando que la formación y el desarrollo del personal, en el marco de un buen plan de capacitación, alcanza un aprendizaje y desarrollo global de la organización, porque se adquieren conocimientos y desarrollo de competencias que mejoran el desempeño laboral y ayudan a lograr los objetivos y estrategias institucionales, además las TIC y más específicamente el diseño de una plataforma digital basada en el sistema Moodle, facilita el reentrenamiento y capacitación permanente y el control del plan para el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.

1.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

1.4.1 Objetivo General. Apoyar el Diseño y Montaje de una plataforma basada en TIC orientada al subproceso de capacitación y reentrenamiento del personal de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P., en el marco del convenio Universidad del Cauca – EMTEL S.A. E.S.P.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Apoyar el proceso de Configuración y Adaptación de los componentes técnicos del Entorno de Aprendizaje Virtual, Moodle, de acuerdo a las necesidades existentes en el subproceso de Capacitación y Reentrenamiento de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.

³ CASTAÑEDA, Delio Ignacio. Estado del arte en aprendizaje organizacional a partir de las investigaciones realizadas en facultades de Psicología. Acta colombiana de Psicología. 2004. Citado por COMITÉ DIRECTIVO. Lineamientos y procesos para la formación y la capacitación del talento humano. Bogotá D.C.: Universidad de San Buenaventura, 2009. p. 7.

⁴ ULRICH, Dave. Recursos Humanos Champions. Buenos Aires: Granica. 2008. Citado por COMITÉ DIRECTIVO. Lineamientos y procesos para la formación y la capacitación del talento humano. Bogotá D.C.: Universidad de San Buenaventura, 2009. p. 6.



- Apoyar el Diseño y la Personalización de la plataforma Moodle, para ser usada en el subproceso de Capacitación y Reentrenamiento del personal de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.
- Establecer el curso “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en “Project Management Professional, PMP” en la plataforma Moodle, al igual que los elementos de personalización del mismo y subir los contenidos correspondientes, en concordancia con el plan de Capacitación y Reentrenamiento de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.
- Capacitar sobre el manejo de la plataforma Moodle al personal de la empresa EMTEL S.A. E.S.P. que se encargará de la misma.

1.5 MARCO TEÓRICO

El Talento Humano es el capital más importante para las organizaciones, pues son las personas las encargadas de la planeación, el diseño, la producción, el control, la distribución de los productos, etc.; por lo tanto, es el talento humano el que hace que las organizaciones funcionen.

En este sentido, Martha Benjumea, afirma en relación con la Gestión del Talento Humano que, las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el Capital máspreciado. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideraran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

La gestión del talento humano se basa desde una concepción administrativa en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo⁵.

El fortalecimiento del talento humano, a través de la formación y el desarrollo, cobra vital importancia, porque además de contar con las personas adecuadas para cada tarea, se hace necesaria la implementación de un plan de capacitación y formación que brinde al personal la oportunidad de desarrollo y crecimiento, lo

⁵ BENJUMEA ARIAS, Martha Luz. Gestión del Talento Humano. Guía Didáctica y Módulo. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, 2008. p. 25.



cual se verá reflejado en su productividad y en el logro de los objetivos organizacionales. Al respecto, Martha Benjumea afirma que, el mundo actual de la globalización obliga a las organizaciones a ser más competitivas con el fin de lograr su supervivencia. Esta supervivencia trae consigo una mayor exigencia en la calidad de los procesos y productos, la innovación permanente, el estímulo en precios, la utilización de tecnología de vanguardia, un mejor servicio al cliente; todo ello sería inadmisibles si la organización no cuenta con un personal altamente calificado que solo es posible lograr con programas de capacitación y desarrollo.

Los programas de capacitación y desarrollo de personal tienden a desarrollar en los empleados nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes que les permitan desempeñarse eficientemente en sus cargos actuales y futuros. Igualmente el mejoramiento de destrezas, la formación de valores y actitudes que habilitan al individuo para comportarse dentro y fuera del ambiente laboral.

1.5.1 Importancia de los programas de Capacitación y Desarrollo

- Incremento de la Productividad.
- Planeación del talento humano: Estos programas ayudan a las organizaciones a satisfacer futuras necesidades de personal.
- Desarrolla una alta moral.
- Preserva la salud y reduce los accidentes.
- Reduce la necesidad de supervisión.
- Compensación indirecta: se considera que las oportunidades de participaren programas educativos son parte de la remuneración, puesto que son generalmente las empresas las que pagan dichos programas que optimizan sus conocimientos y aptitudes⁶.

1.5.2 Competencias. Partiendo del reconocimiento de la importancia del talento humano en una organización, un tema fundamental a tratar es el de las Competencias. En la actualidad del ámbito empresarial, la competencia y el interés por destacarse y ser identificado y recordado por los clientes, es una realidad claramente identificada; en este sentido, la necesidad de generar ventaja competitiva es fundamental y la posibilidad de construir esa ventaja a través del talento humano se hace atractiva; sin embargo, esa posibilidad requiere un trabajo importante en cuanto a la concientización, motivación, formación del personal y lo que compete a este aparte, el desarrollo de Competencias.

⁶ Ibid., p. 65 y 66.



Las competencias son “Un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, los que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo predicen un desempeño superior.

Son características personales asociadas con el desempeño exitoso de un trabajo. En las competencias se reflejan los valores, misión, metas, estrategias, conocimiento colectivo y ventaja competitiva de la organización.

Las competencias deben ser definidas en términos descriptivos. Esta descripción incluye un conjunto de comportamientos clave asociados con el desempeño”⁷.

Por otra parte, la profesora Zamanda Correa, expone en su Catálogo de Competencias elaborado para la empresa EMTEL S.A. E.S.P. para el año 2012, que “Las **competencias laborales** se refieren a las habilidades, conocimientos y actitudes que posee una persona para desempeñar eficazmente un puesto de trabajo. Por competencias se entiende el encadenamiento de saberes, no sólo pragmáticos y orientados a la producción, sino aquellos que articulan una concepción del ser, del saber, saber hacer, del saber convivir. Representan, entonces, las competencias laborales la potencialidad de una persona para resolver problemas y realizar actividades que generen resultados que aporten significativamente a una organización. Son aquellas características personales que predicen y producen un desempeño excelente en un contexto específico, en función de una estrategia, estructura y cultura organizacional”⁸

1.5.2.1 Características de las Competencias. “En general, el concepto de competencias hallado en las empresas está relacionado con la efectividad en la aplicación de conocimientos, habilidades, destrezas y rasgos de la persona, en la ejecución de una actividad para el logro de objetivos estratégicos del negocio. Este concepto se encontró ligado a las siguientes características:

- Se constituyen con base en la sostenibilidad de las ventajas competitivas.
- Están asociadas no solo a la eficiencia de los resultados sino también al desarrollo de las personas.
- Se orientan a fortalecer las capacidades empresariales, como productividad interna, gerencia del valor, efectividad del mercado y capacidad de cambio.
- Se constituyen en el modelo alrededor del cual giran los procesos propios de la gestión del personal: selección, inducción, formación y desarrollo, desempeño,

⁷ ROMÁN CASTAÑO, Yacqueline. Cartilla de Gestión Humana. Sabaneta: Institución Universitaria CEIPA. Escuela de Administración, 2009. p. 53.

⁸ CORREA CORREA, Zamanda. Catálogo Competencias EMTEL S.A. E.S.P. Popayán, 2012. p. 4.



plan de carrera y sucesión, administración del cambio y de la cultura, y comunicación interna”⁹.

1.5.2.2 Construcción de Competencias. En lo relacionado con la construcción de competencias al interior de una empresa, encontramos que para determinar las competencias laborales se han desarrollado diferentes modelos a través de la historia, desde tres perspectivas: conductista, funcionalista y constructivista.

“Desde la perspectiva *conductista*, las competencias son las “características de fondo de un individuo que guardan una relación causal con el desempeño efectivo o superior en el puesto. Pueden ser motivos, características de personalidad, habilidades, aspectos de autoimagen y de su rol social, o un conjunto de conocimientos que un individuo está usando” (Boyatzis, en Mertens, 1996, p. 69).

Al modelo conductista se le critica: tener un concepto demasiado amplio de competencia, que podría incluir casi cualquier cosa; la dificultad para diferenciar las competencias mínimas de las efectivas, y su relación con éxitos pasados, lo cual lo hace poco práctico para una época de cambio como la actual (Mertens, 1996, p. 71).

Por ello surge una alternativa desde la escuela funcionalista de la Sociología. La perspectiva *funcionalista* (Inglaterra, años ochenta), se fundamenta en la nueva teoría de sistemas sociales, la cual parte de la importancia de la relación entre el sistema y el entorno, y, en consecuencia, asume que los objetivos y funciones de la empresa deben formularse desde esta relación. Desde esta perspectiva, las competencias se obtienen a partir de la pregunta central ¿Qué objetivos se pretenden alcanzar por la organización en general y por el área ocupacional en particular?, una vez definidos, surge una nueva pregunta: ¿Qué debe ocurrir para lograr ese objetivo?, al responder las dos preguntas se obtiene una relación entre el problema y su solución, de manera que al repetir el proceso en varias ocasiones se puede llegar al detalle y establecer así la competencia buscada.

Las críticas a este modelo son: centrarse en qué se ha logrado y olvidarse de cómo lo hicieron; aislar los atributos de conocimiento de las prácticas de trabajo; no considerar las relaciones entre tareas, y hacer una aplicación parcial de la teoría de los sistemas sociales, desconociendo la complejidad del mundo laboral (Mertens, 1996, pp. 78-79).

Surge entonces un modelo complementario, que sigue los mismos parámetros pero integrando conocimientos, actitudes y habilidades, que permiten incorporar

⁹ CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio y NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia. Competencias laborales de los gerentes de talento humano. Manizales: Universidad Nacional de Colombia. Semillero de Investigación en Gestión Humana, 2004. p. 89.



otros elementos en el desempeño competente, como la ética y los valores. A mediados de la década de los noventa, toma fuerza un nuevo modelo llamado *constructivista*, que trata de integrar las relaciones entre los grupos, entre éstos y su entorno, y entre situaciones de trabajo y situaciones de capacitación. Asimila elementos psicosociológicos, tales como la importancia de la motivación y la confianza en los procesos de aprendizaje de las personas, el efecto de la participación, la acción colectiva y la alternancia formación-práctica en el logro de las competencias. Otro aspecto significativo es la detección de disfunciones, de manera que se deben considerar no solamente las personas con desempeño excelente, sino aquellas menos competentes y, de otra parte, tener en cuenta los problemas de comunicación, de relaciones, de estructura, entre otros”¹⁰.

Adicionalmente, se encuentran en cuanto a este tema, diversos métodos sobre como lograr competencias en las personas; como es el caso del método “Aprender Haciendo” del profesor universitario, Administrador y consultor, Reginald “Reg” William Revans, el padre del Aprendizaje Activo “*Action Learning*”.

El aprendizaje activo se adapta a un modelo de aprendizaje en el que el papel principal corresponde al estudiante, quien construye el conocimiento a partir de unas pautas, actividades o escenarios diseñados por el profesor¹¹.

En este método, el conocimiento se construye a través de las siguientes etapas:

- a. “Experimentar: Vivir la experiencia.
- b. Procesar la información: ¿Qué pasó? ¿Por qué ocurrió? ¿Qué significa?
- c. Generalizar: Llegar a conclusiones y conceptualizarlas a partir de las experiencias del presente y el pasado.
- d. Aplicar: Llevar a la práctica y probar los conocimientos adquiridos”¹².

1.5.3 Las TIC y la Capacitación. Una herramienta que en la actualidad tiene gran importancia y reconocimiento en los procesos de capacitación y reentrenamiento del personal es la tecnología, más específicamente las TIC, las cuales permiten llevar a cabo programas de capacitación sin la necesidad de reunir a todo el personal en el mismo lugar, ajustándose al tiempo disponible de cada empleado.

En cuanto a la importancia y utilidad de las TIC en el proceso de capacitación, el Ingeniero Industrial Carlos E. Pérez propone que, “Las empresas privadas e

¹⁰ *Ibíd.*, p. 87 y 88.

¹¹ Metodología Activa [en línea]. Wikipedia: La enciclopedia libre, 2012 [consultado 30 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Metodolog%C3%ADa_activa

¹² ROMÁN CASTAÑO, Yacqueline. Cartilla de Gestión Humana. Sabaneta: Institución Universitaria CEIPA. Escuela de Administración, 2009. p. 55.



instituciones públicas se están preocupando más por capacitar a su personal valiéndose para ello de las TIC, con contenidos actualizados y personalizados, dirigidos a solucionar las necesidades específicas de capacitación del personal en un tiempo corto y con menor inversión económica (pérdida de tiempo en transporte, tiempo muerto por ausencias, así como infraestructura física)”¹³.

Sin embargo, a pesar de la utilidad del uso de estas tecnologías en la capacitación del personal, muchas empresas aun desconfían o no reconocen los beneficios que las mismas ofrecen en el campo laboral; al respecto, Carlos E. Pérez plantea en su blog en línea que las dificultades o resistencias que se encuentran al tratar de iniciar un proceso de capacitación del personal de manera virtual son las siguientes:

“Muchas veces las limitaciones vienen por el lado de los requerimientos tecnológicos y de presupuesto para poner en marcha este tipo de propuestas que es limitado en la Administración Pública.

Otra resistencia que se presenta es la brecha tecnológica existente o el miedo al cambio o la desconfianza que existe en tomar un curso bajo esta modalidad.

También es una dificultad la carencia de profesionales que lleven adelante el proyecto de e-learning con éxito por falta de experiencia y capacitación, debido a que en el sector público este tipo de iniciativas son nuevas”¹⁴.

Frente a estas resistencias identificadas, se deben tomar acciones para vencerlas si la decisión es incorporar las TIC en la gestión del Talento Humano de la empresa, en este sentido una actividad fundamental a realizar consiste en la concientización del personal sobre la utilidad y practicidad de las mismas en el proceso de formación. Ante esto, en la misma fuente citada anteriormente, Carlos Pérez plantea que, la mejor manera de vencer estas dificultades es mediante la formulación de un buen proyecto de e-learning que involucre a la Alta Dirección y a todo el personal, mostrándoles los beneficios y ventajas que un proyecto con estas características puede brindarle para la mejora de los recursos humanos de la Institución que servirá como base para la consecución de los objetivos planteados, así como de la empleabilidad futura de los trabajadores.

Además, agrega que se debe proyectar dentro del Plan de Formación Anual, las actividades que se involucrarán en el proyecto de e-learning, así como la disposición del presupuesto necesario, la idea es sustentar la importancia de crear

¹³ PÉREZ QUEZADA, Carlos E. Las TICs y la capacitación. Blog personal [en línea]. 2007 [consultado 20 de Marzo de 2012]. Disponible en Internet: <http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/05/31/las-tics-y-la-capacitacion/>

¹⁴ *Ibíd.*, Disponible en Internet: <http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/05/31/las-tics-y-la-capacitacion/>



en forma adecuada ambientes virtuales de aprendizaje y hacer moderación efectiva de procesos interactivos de capacitación y entrenamiento, orientados al mejoramiento de las competencias profesionales y laborales de personas vinculadas al ejercicio de la Administración Pública.

Como ya se ha mencionado anteriormente, para el desarrollo del presente trabajo se hará uso de la plataforma virtual de aprendizaje Moodle, pues además de ser un paquete de software libre, es reconocida su utilidad en la educación virtual. El sitio web de Moodle.org brinda toda la información necesaria sobre este Entorno Virtual de Aprendizaje.

1.5.4 Plataforma 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.

Figura 3. Logo Moodle



Fuente: Moodle logos [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 15 de Mayo de 2012]. Disponible en Internet: <https://moodle.org/logo/>

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.



Moodle es un Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto que se ubica dentro de la categoría LMS, es decir Sistema de Gestión del Aprendizaje o Learning Management System. Es muy popular entre los educadores de todo el mundo como una herramienta para crear sitios web dinámicos en línea para sus estudiantes. Para utilizarlo, necesita ser instalado en un servidor web; puede ser instalado tanto en un ordenador personal como en un servidor proporcionado por una compañía de hospedaje de páginas web”¹⁵.

Moodle fue creado por Martin Dougiamas y basó su diseño en las ideas del constructivismo en pedagogía, que afirman que el conocimiento se construye en la mente del estudiante, en lugar de ser transmitido a partir de libros o enseñanzas, y también en la idea de que el aprendizaje debe ser colaborativo. Un profesor que opera desde este punto de vista crea un ambiente centrado en el estudiante que le ayuda a construir ese conocimiento con base en sus habilidades y conocimientos propios, en lugar de simplemente publicar y transmitir la información que se considera que ellos deben conocer. A través de Moodle es posible tener varios sistemas de comunicación entre “profesores” y “alumnos” lo que permite desarrollar un sistema de comunicación interactivo y multicanal¹⁶.

Este Constructivismo constituye la base de la filosofía de la plataforma Moodle, razón por la cual es necesario desarrollar este concepto a continuación; el sitio web de Moodle.org proporciona la siguiente información al respecto:

Filosofía: El diseño y desarrollo de Moodle está guiado por una "pedagogía constructorista social". Este concepto se entiende en función de cuatro conceptos principales relacionados con: *el constructivismo, el constructorismo, constructivismo social, y, conectado y separado.*

Constructivismo: Este punto de vista mantiene que la gente construye activamente nuevos conocimientos a medida que interactúa con su entorno. Todo lo que usted lee, ve, oye, siente y toca se contrasta con su conocimiento anterior y si encaja dentro del mundo que hay en su mente, puede formar nuevo conocimiento que se llevará consigo. Este conocimiento se refuerza si puede usarlo con éxito en el entorno que le rodea. No sólo es usted un banco de memoria que absorbe información pasivamente, ni se le puede "transmitir" conocimiento sólo leyendo algo o escuchando a alguien.

Esto no significa que no pueda aprender nada leyendo una página web o asistiendo a una lección. Es obvio que puede hacerlo; sólo indica que se trata más

¹⁵ Acerca de Moodle [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 15 de Mayo de 2012]. Disponible en Internet: http://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle

¹⁶ BELLO LÓPEZ, Daniela. Moodle, una opción como plataforma de formación. Proyecto Ayuda Empresa [en línea], 2011 [consultado 14 de Mayo de 2012]. Disponible en Internet: <http://proyectoayudaempresa.com/2011/11/09/moodle-una-opcion-como-plataforma-de-formacion/>



de un proceso de interpretación que de una transferencia de información de un cerebro a otro.

Construccionismo: El construccionismo explica que el aprendizaje es particularmente efectivo cuando se construye algo que debe llegar otros. Esto puede ir desde una frase hablada o enviar un mensaje en internet, a artefactos más complejos como una pintura, una casa o un paquete de software. Por ejemplo, usted puede leer esta página varias veces y aun así haberla olvidado mañana; pero si tuviera que intentar explicar estas ideas a alguien usando sus propias palabras, o crear una presentación que explique estos conceptos, entonces puedo garantizar que usted tendría una mayor comprensión de estos conceptos, más integrada en sus propias ideas. Por esto la gente toma apuntes durante las lecciones, aunque nunca vayan a leerlos de nuevo.

Constructivismo social: Esto extiende las ideas anteriores a la construcción de cosas de un grupo social para otro, creando colaborativamente una pequeña cultura de artefactos compartidos con significados compartidos. Cuando alguien está inmerso en una cultura como ésta, está aprendiendo continuamente acerca de cómo formar parte de esa cultura en muchos niveles.

Un ejemplo muy simple es un objeto como una copa. El objeto puede ser usado para muchas cosas distintas, pero su forma sugiere un "conocimiento" acerca de cómo almacenar y transportar líquidos. Un ejemplo más complejo es un curso en línea: no sólo las "formas" de las herramientas de software indican ciertas cosas acerca de cómo deberían funcionar los cursos en línea, sino que las actividades y textos producidos dentro del grupo como un todo ayudarán a definir a cada persona su forma de participar en el grupo.

Conectados y Separados: Esta idea explora más profundamente las motivaciones de los individuos en una discusión. Un comportamiento separado es cuando alguien intenta permanecer 'objetivo', se remite a los hechos y tiende a defender sus propias ideas usando la lógica buscando agujeros en los razonamientos de sus oponentes. El comportamiento conectado es una aproximación más empática, que intenta escuchar y hacer preguntas en un esfuerzo para entender el punto de vista del interlocutor. El comportamiento constructivo es cuando una persona es sensible a ambas aproximaciones y es capaz de escoger una entre ambas como la apropiada para cada situación particular.

En general, una dosis saludable de comportamiento conectado en una comunidad de aprendizaje es un potente estimulante para aprender, no sólo aglutinando a la gente sino también promoviendo una reflexión profunda y un replanteamiento de las propias opiniones y puntos de vista. El corazón de Moodle son los cursos que contienen actividades y recursos. Hay alrededor de 20 diferentes tipos de actividades disponibles (foros, glosarios, wikis, tareas, cuestionarios, las opciones (encuestas), reproductores scorm, bases de datos, etc.) y cada uno se puede



personalizar. La alimentación principal de este modelo basado en la actividad viene en la combinación de las actividades en secuencias y grupos, que pueden ayudar a guiar a los participantes a través de caminos de aprendizaje. Por lo tanto, cada actividad se puede construir sobre los resultados de las anteriores.

Hay una serie de otras herramientas que facilitan la construcción de comunidades de estudiantes, incluyendo blogs, mensajería, listas de participantes, etc., así como herramientas útiles de clasificación, informes, integración con otros sistemas y así sucesivamente.

Un sitio de Moodle se compone de *cursos* que son básicamente las páginas que contienen los materiales de aprendizaje que los profesores quieren compartir con sus alumnos. Un profesor en un curso de Moodle puede seleccionar los elementos a partir de tres elementos diferentes que en conjunto ayudan en el proceso de aprendizaje. Estos son: *Actividades y Recursos y Bloques*.

Actividades: Una actividad en Moodle es una característica donde los estudiantes aprenden al interactuar entre sí o con su profesor. Podrían, por ejemplo, participar en un foro, subir una asignación, responder a las preguntas en un cuestionario o colaborar juntos en un wiki. Las actividades suelen aparecer en la zona central del curso. Moodle tiene una serie de actividades que vienen como estándar y también hay los extras disponibles para su descarga por el administrador.

Recursos: Un recurso en Moodle es un tema que el profesor puede añadir a un curso para apoyar el aprendizaje, tales como, un archivo, un vídeo o un enlace a un sitio web. Un recurso difiere de una actividad en que éste es estático, es decir, el estudiante sólo puede ver o leer, en vez de participar.

Los Recursos por lo general aparecen en la zona central del curso. Moodle tiene una serie de recursos que vienen de serie, y también hay los extras disponibles para su descarga por el administrador.

Bloques: Un bloque en Moodle es un tema que el profesor puede añadir a la izquierda o a la derecha de una página del curso de Moodle. Estos proporcionan información adicional o enlaces para ayudar al aprendizaje. Los bloques son un poco como "widgets" en otro lugar en línea y pueden contener por ejemplo, RSS de noticias, resultados de los exámenes, un calendario, enlaces a blogs, los términos del glosario o archivos privados. También hay un simple bloque de código HTML que puede ser personalizado según los deseos de los maestros. Los bloques aparecen normalmente en los lados de un curso. Moodle tiene una serie de bloques que vienen de serie y también hay los extras disponibles para su descarga por el administrador¹⁷.

¹⁷ Acerca de Moodle, Op. cit., Disponible en Internet: http://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle



Roles¹⁸: Un rol es un conjunto de permisos definidos para todo el sitio que usted puede asignar a usuarios específicos en contextos específicos.

Por ejemplo, puede tener un rol denominado "Profesor" que se ajusta para permitir que los profesores (y no otros usuarios) puedan hacer ciertas cosas. Una vez que dicho rol existe, usted puede asignarlo a algún usuario del curso y convertirlo en "Profesor" de ese curso. Usted podría asimismo asignar el rol a un usuario en la categoría de cursos y convertirlo en "Profesor" de todos los cursos pertenecientes a tal categoría, o asignar el rol a un usuario simplemente en un foro, restringiendo las posibilidades a ese foro en concreto.

Tabla 1. Roles en la plataforma Moodle

Rol ?	Descripción	Nombre corto
Gestor	Los gestores pueden acceder a los cursos y modificarlos, por lo general no participan en los cursos.	manager
Creador de curso	Los creadores de cursos pueden crear nuevos cursos.	coursecreator
Profesor	Los profesores pueden realizar cualquier acción dentro de un curso, incluyendo cambiar actividades y calificar a los estudiantes.	editingteacher
Profesor sin permiso de edición	Los profesores sin permiso de edición pueden enseñar en los cursos y calificar a los estudiantes, pero no pueden modificar las actividades.	teacher
Estudiante	Los estudiantes tienen por lo general menos privilegios dentro de un curso.	student
Invitado	Los invitados tienen privilegios mínimos y normalmente no están autorizados para escribir.	guest
Usuario identificado	Todos los usuarios identificados.	user
Usuario identificado en la página principal	Todos los usuarios identificados en el curso de la página principal	frontpage

Fuente: Roles [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/admin/roles/manage.php>

1.5.4.1 Estadísticas de Moodle. Como se puede observar en la siguiente tabla, Moodle se utiliza en 222 países y hay aproximadamente 69 mil sitios registrados con un poco más de 62 millones de usuarios.

¹⁸ Roles [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/admin/roles/manage.php>



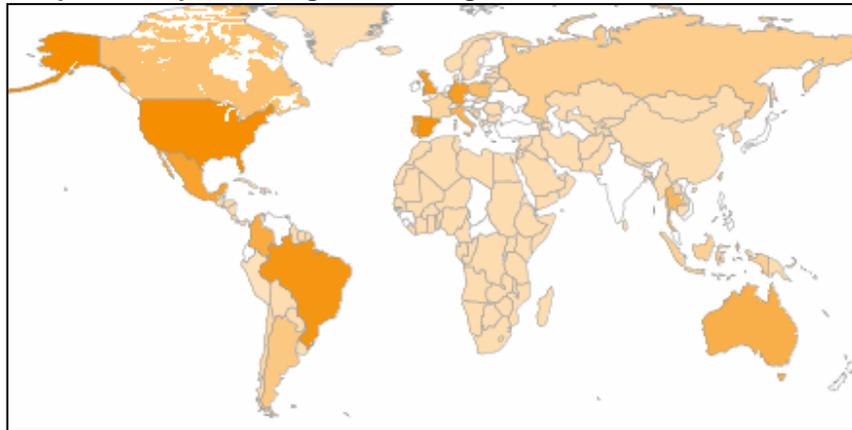
Tabla 2. Estadísticas de Moodle

Sitios registrados	69,120
Países	222
Cursos	6,699,854
Usuarios	62,501,176
Profesores	1,290,606
Matriculaciones	43,043,930
Mensajes en foros	111,159,883
Recursos	60,221,896
Preguntas de cuestionario	128,770,032

Fuente: Estadísticas de Moodle [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <https://moodle.org/stats/>

Moodle.org lleva a cabo una comprobación masiva regular de los sitios para asegurarse de que aún existen, por lo que en ocasiones es posible que se vean reducciones en el recuento. Los 10 primeros de 222 países, según los sitios registrados:

Figura 4. Los 10 primeros países, según sitios registrados



Fuente: Estadísticas de Moodle [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <https://moodle.org/stats/>

La siguiente tabla muestra los 8 primeros países según sitios Moodle registrados, de un total de 222 países en los que se ha registrado el uso de esta plataforma; como se puede observar, Colombia, ocupando un octavo lugar, es uno de los países en los que este entorno virtual ha recibido una mayor acogida.



Tabla 3. Top 10 de los países registrados

Country	Registrations
Estados Unidos	11,894
España	5,956
Brasil	5,042
Reino Unido	3,902
Alemania	2,928
México	2,793
Portugal	2,131
Colombia	1,856

Fuente: Estadísticas de Moodle [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <https://moodle.org/stats/>

1.5.5 La Plataforma Moodle en el sector empresarial. Según Daniela Bello López, muchas instituciones están utilizando Moodle como su plataforma para formación en línea, mientras que otras lo utilizan como apoyo a la formación presencial (conocida como Blended learning).

Moodle es una opción bastante accesible para las empresas que requieren de una plataforma donde puedan subir sus cursos de formación, en diversos formatos. Desde una presentación en Power Point hasta píldoras interactivas llamadas SCORM¹⁹. Además se pueden diseñar cuestionarios que nos permiten evaluar y calificar los conocimientos de las personas. Podemos tener foros y chats en línea. Además al ser un programa de tipo código abierto, no hay que pagar una licencia costosa y se pueden desarrollar funciones y diseños gráficos que se adapten a nuestras necesidades, haciendo la plataforma más eficiente y atractiva visualmente²⁰.

Por otra parte, la plataforma Moodle es una herramienta con la que se puede realizar un proceso de formación virtual en su totalidad o puede también ser usada como apoyo al componente presencial de diferentes cursos de capacitación. Al interior de una empresa, pueden usarse distintos recursos y/o actividades que la

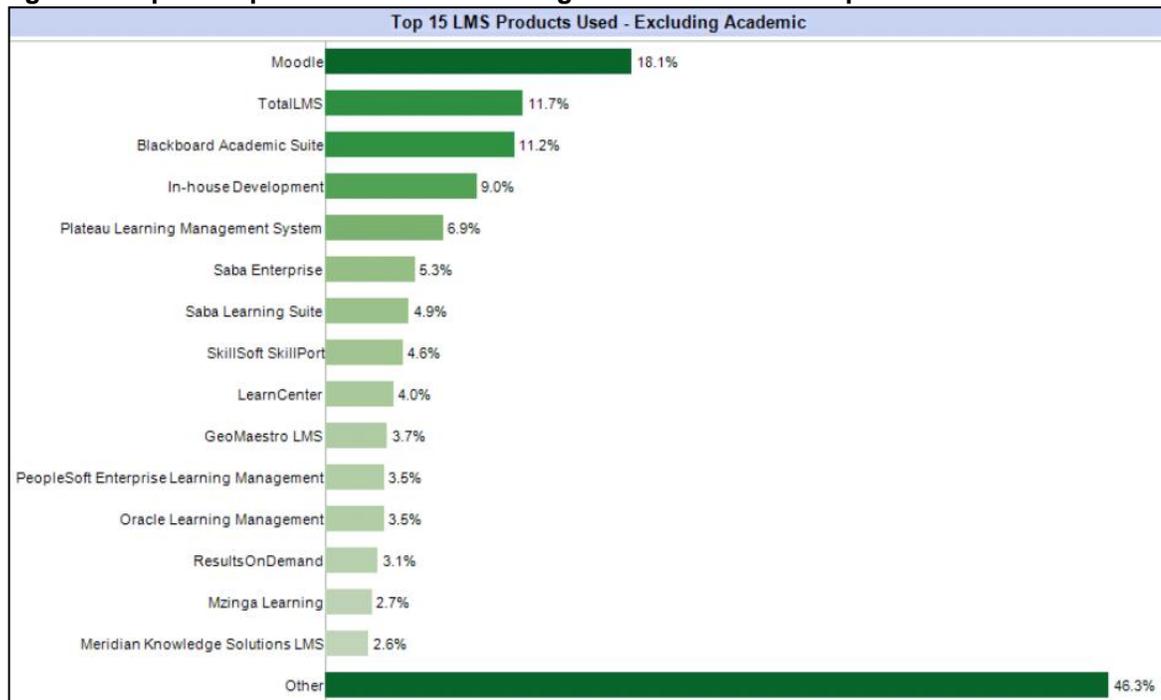
¹⁹ Nota de Wikipedia. SCORM (del inglés Sharable Content Object Reference Model) es un conjunto de estándares y especificaciones que permite crear objetos pedagógicos estructurados. Con SCORM se hace posible crear contenidos que puedan importarse dentro de sistemas de gestión de aprendizaje diferentes. [en línea]. Wikipedia: La enciclopedia libre [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/SCORM>.

²⁰ BELLO LÓPEZ, Daniela. Moodle, una opción como plataforma de formación. Proyecto Ayuda Empresa [en línea], 2011 [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://proyectoayudaempresa.com/2011/11/09/moodle-una-opcion-como-plataforma-de-formacion/>

misma plataforma ofrece, en el área de comunicaciones de la empresa; esto, aprovechando que los empleados se encuentran como usuarios de la plataforma y se podrían publicar comunicados o información de interés del personal, convirtiéndose ésta en un medio digital de comunicación; lo cual no es el fin último de Moodle pero es un uso adicional al que se puede acudir cuando sea necesario.

1.5.5.1 Moodle: La plataforma de e-learning más utilizada. Según información encontrada en el blog del sitio web Mexicano SYSEI.NET, SYSE-I Soporte y Soluciones Educativas en Internet²¹, en la publicación del 8 de Enero de 2011: Por segundo año consecutivo, la encuesta eLearning Guild, que mide el uso de más de 100 plataformas de e-learning desarrolladas profesionalmente, muestra que Moodle está clasificada como la opción # 1 entre los miembros del gremio con más de 24% de los entrevistados que seleccionan Moodle como su plataforma de e-learning:

Figura 5. Top 15 de plataformas de e-learning más utilizadas en empresas



Fuente: ELearning Guild Research. Blog SYSEI.NET [en línea], 2011 [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://sysei.net/2011/moodle-la-plataforma-de-e-learning-mas-utilizada>

A partir de la figura se puede concluir que Moodle se ha impuesto (con casi el 20% del mercado) como una alternativa válida en el ámbito corporativo.

²¹ CONRADO, Maggi. Moodle: La plataforma de e-learning mas utilizada. Blog SYSEI.NET [en línea], 2011 [consultado 14 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://sysei.net/2011/moodle-la-plataforma-de-e-learning-mas-utilizada>



2. ESTABLECIMIENTO DE UNA HERRAMIENTA VIRTUAL QUE PERMITA APOYAR EL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DE EMTEL S.A. E.S.P.

El establecimiento de una plataforma virtual que apoyara el proceso de Gestión del Talento Humano de EMTEL S.A. E.S.P., hace parte de las estrategias consideradas de fortalecimiento de las competencias, habilidades y desempeño del personal, seleccionando así una herramienta que fuera adaptable, versátil y completa, y que cumpliera con los requerimientos solicitados por la empresa, de esta forma, se estableció MOODLE como la mejor herramienta para desarrollar el subproceso de Capacitación y Reentrenamiento, por lo tanto, se definieron unas etapas o procesos que contribuyeron al establecimiento de la plataforma virtual:

2.1 ETAPA DE CONFIGURACIÓN DE LOS COMPONENTES TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA MOODLE

La etapa de configuración, inició con el desarrollo de la recolección de información necesaria que permitiera la planeación y por tanto, el desarrollo del trabajo, en esta etapa, se llevaron a cabo reuniones con las personas involucradas y conformar así, el equipo de trabajo.

Las reuniones de trabajo contribuyeron en la elaboración de los planes y el diseño de las mejores estrategias para la plataforma virtual, a continuación se presenta un resumen de las reuniones desarrolladas y de los participantes:

Tabla 4. Desarrollo de las reuniones preliminares para la configuración de MOODLE

Reunión	Resultado
Reunión inicial, el 02 de Mayo de 2012, con el Coordinador de Soporte Tecnológico, José Alberto Enríquez, la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC, María del Mar Muñoz López y el profesor de la Universidad del Cauca, Gustavo Fuentes, con el fin de establecer los pasos iniciales para el montaje de la plataforma.	Se determinó que la empresa EMTEL S.A. E.S.P. debía encargarse del proceso de instalación de la plataforma Moodle en sus servidores.
Con el Coordinador de Soporte Tecnológico, José Alberto Enríquez y el profesor de la Universidad del Cauca, Gustavo Fuentes, con el fin de determinar los requerimientos necesarios de la Universidad del Cauca, para dar inicio al trabajo de configuración y adaptación de la plataforma y para la instalación de la misma.	El Ingeniero José Enríquez se comprometió por parte de EMTEL a instalar la plataforma Moodle en sus servidores.



Reunión	Resultado
El 18 de Mayo de 2012 se realizó una segunda reunión con los ingenieros, José Alberto Enríquez, Andrés Samboní Rubio y José Luis Rivera Hurtado, con el fin de informar sobre el estado de la instalación	<p>Compromiso de la configuración de Moodle en una dirección IP Pública para que el acceso a la plataforma se hiciera desde cualquier computador en cualquier lugar (casa o en las instalaciones de la empresa), considerando que se tiene acceso a internet.</p> <p>Se delegó la instalación de la plataforma al Ingeniero José Luis Rivera, con el cual se trabajaría directamente todo lo relacionado con Moodle.</p>

RESULTADOS ALCANZADOS EN EL PROCESO DE CONFIGURACIÓN:

Instalación de la plataforma Moodle en los servidores de EMTEL: Realizada por el Ingeniero José Luis Rivera, teniendo en cuenta los requerimientos técnicos (Hardware y Software) de la misma, y teniendo en cuenta el paquete de software libre del sitio web de Moodle (<http://download.moodle.org/>) e instaló la versión de Moodle 2.2.3+.

Se tuvieron en cuenta los requerimientos de Moodle²²:

- ◆ “Un servidor web. La mayoría de los usuarios usan Apache, pero Moodle debe funcionar bien en cualquier servidor web que soporte PHP, como el IIS (Internet Information Server) de las plataformas Windows.
- ◆ Una instalación de PHP en funcionamiento (versión 4.3.0 o posterior). PHP 5 está soportado a partir de Moodle 1.4.
- ◆ Una base de datos: MySQL o Postgre SQL, que están completamente soportadas y recomendadas para su uso con Moodle”.

Establecimiento de la dirección IP para la plataforma: La cual se estableció como una IP pública: 172.17.250.191/Moodle. No obstante, inicialmente hubo problemas con esta dirección, como: problemas al cargar la página y falta de acceso a opciones del menú.

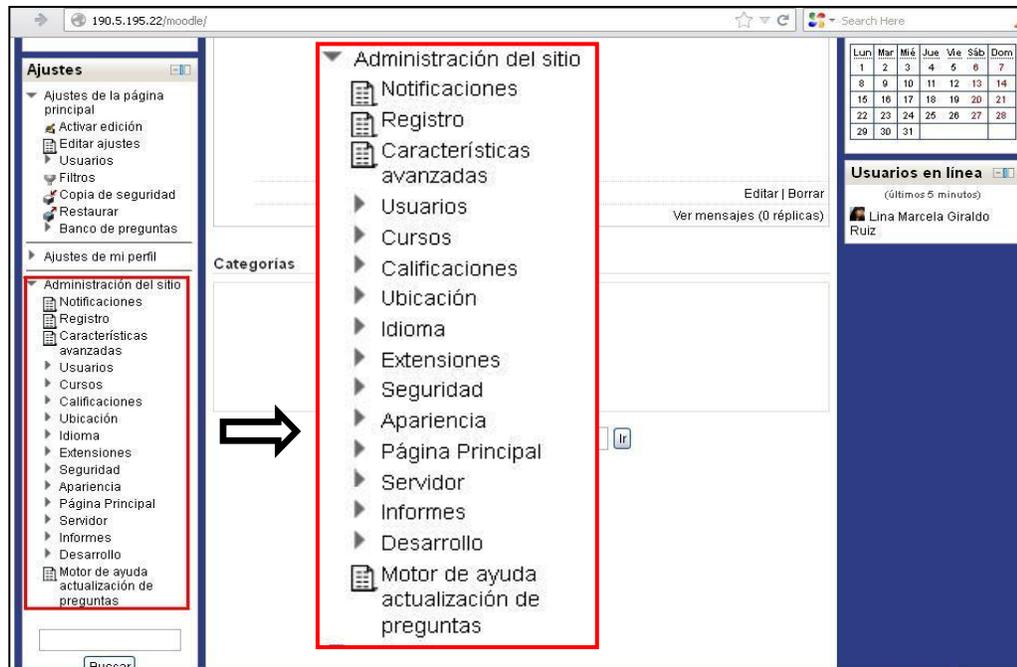
El equipo de EMTEL delegado para la revisión de la plataforma, decidió reinstalar el software de Moodle, lo que trajo como consecuencia el cambio de dirección IP

²² Requerimientos [en línea]. Estados Unidos: Moodle.org [consultado 17 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: http://docs.moodle.org/all/es/Instalaci%C3%B3n_de_moodle

(190.5.195.22/moodle), pero también el mejoramiento de la plataforma de acuerdo a las necesidades identificadas y las características de la empresa.

Configuraciones técnicas: la modificación de los diferentes elementos técnicos de la plataforma Moodle se adaptaron a los requerimientos de la empresa. Los elementos configurados se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 6. Configuración Técnica bloque Administración de la plataforma Moodle



Fuente: Bloque administración del sitio [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 17 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Las configuraciones realizadas en el bloque “Administración del Sitio” fueron las siguientes:

Usuarios:

- ⊕ Agregación de usuarios, mediante confirmación en el campo Consultar lista de usuarios, del link Cuentas.
- ⊕ Asignación de roles globales, en el link de Permisos.

Cursos: Agregación y Edición de cursos y de categorías: se crearon cinco (5) categorías iniciales; la categoría de Proyectos para crear dentro de esta el curso “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en “Project Management Professional, PMP” y otras categorías propuestas, en las que existen actualmente



cursos de prueba creados en el proceso de capacitación sobre el manejo de la plataforma. Las categorías pueden observarse en la siguiente imagen:

Figura 7. Categorías de la Plataforma Moodle

Categorías	Cursos	Editar	Mover categoría a:
CALIDAD	3	[Icons: edit, delete, add, move down]	Top [dropdown]
GESTIÓN AMBIENTAL	1	[Icons: edit, delete, add, move up, move down]	Top [dropdown]
MERCADEO	1	[Icons: edit, delete, add, move up, move down]	Top [dropdown]
PROYECTOS	1	[Icons: edit, delete, add, move up, move down]	Top [dropdown]
TALENTO HUMANO	1	[Icons: edit, delete, add, move up]	Top [dropdown]

Fuente: Categorías [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 17 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

- Revisión de los ajustes por defecto del curso.

Ubicación: Ajustes de ubicación, país, ciudad, zona horaria.

Idioma: Paquetes de idioma instalados: inglés, Español Internacional.

Extensiones:

- ⊕ Habilitación de los módulos de actividades necesarios, en el campo Gestionar actividades, del link Módulos de actividad.
- ⊕ Habilitación de los bloques necesarios, en el campo Gestionar bloques, del link Bloques.
- ⊕ Gestión de los plugins de matriculación, en el campo Gestionar plugins de matriculación, del link Matriculaciones.
- ⊕ Habilitación de los filtros Conectores Multimedia y Enlace Automático a Glosario, en el campo Gestionar filtros, del link Filtros.

Seguridad: Ajustes generales en el campo Políticas del sitio.

Apariencia: Selección del tema Formal White, en el campo Selector de temas, del link Temas.

- ⊕ Ajustes generales en el campo Calendario, del link Temas.

Página principal: Personalización de la página principal: nombre corto del sitio, mensaje de bienvenida, elementos de la página principal, en el campo Ajustes de la página principal.

Se activaron las opciones Mostrar ítems de noticias y Mostrar la lista de categorías en la página principal de la plataforma, y las mismas opciones en el campo de Elementos de la página principal al entrar al sitio.

Figura 8. Ajustes Página principal de la plataforma

Ajustes de la página principal

Nombre completo del sitio
fullname

Nombre corto para el sitio
(una palabra)
shortname

Descripción de la página principal
summary

Tahoma 4 (14pt) Párrafo

Bienvenidos a la Plataforma de Apoyo a los procesos de Capacitación y Reentrenamiento del personal, de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán
EMTTEL S.A. E.S.P.

Ruta: p » span » strong

Esta descripción del sitio aparecerá en la página principal

Página Principal
frontpage

Mostrar ítems de noticias
Mostrar la lista de categorías
Ninguno
Ninguno

Los elementos seleccionados se mostrarán en la página principal del sitio.

Elementos de la página principal al entrar al sitio
frontpageloggedin

Mostrar ítems de noticias
Mostrar la lista de categorías
Ninguno
Ninguno

Los elementos seleccionados se mostrarán en la portada del sitio cuando un usuario se identifica.

Fuente: Ajustes página principal [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 17 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

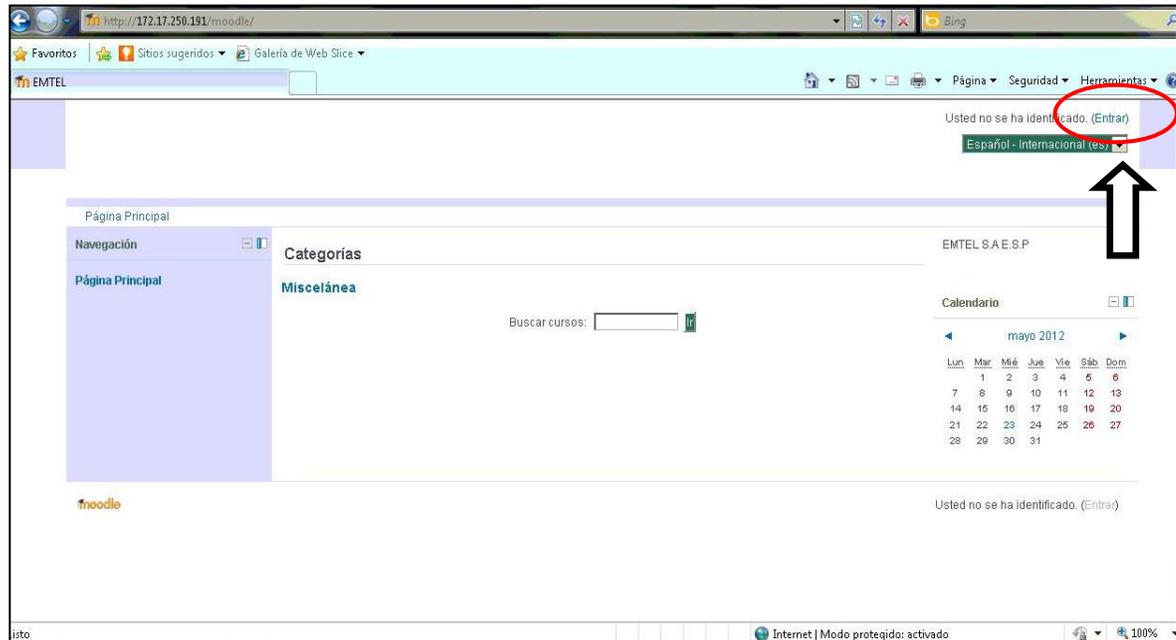
2.2 ETAPA DE DISEÑO Y PERSONALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE

La etapa de diseño de la plataforma se vio afectada por el cambio que se dio en la dirección IP, sin embargo, el cambio de dirección IP fue positivo, porque se logró establecer la plataforma propuesta para EMTTEL S.A. E.S.P.



La instalación del paquete de software Moodle en los servidores de EMTEL, dio como resultado la plataforma expuesta a través de las siguientes figuras:

Figura 9. Plataforma Moodle inicial. Página principal



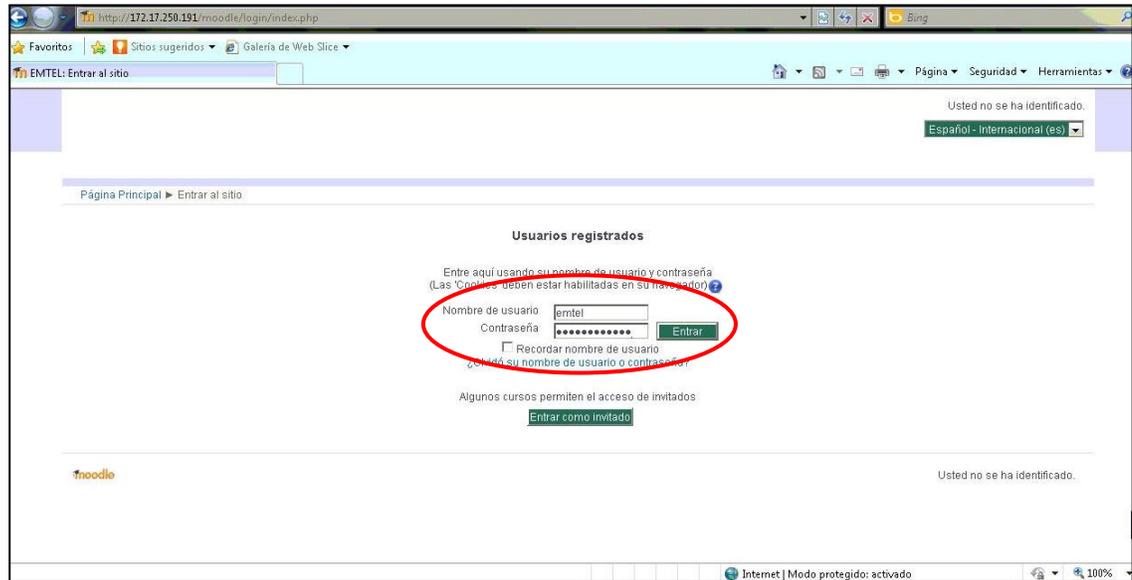
Fuente: Página principal [en línea]. Plataforma Moodle inicial., 2012 [consultado 18 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>

Se debe hacer la aclaración que el ingreso a la plataforma se hacía a través de la dirección IP 172.17.250.191/moodle, pero desde el mes de junio de 2012, fue desmontada. Al hacer clic en el link “Entrar” que se encuentra en la parte superior derecha de la Figura 9 se accedía a la página que se observa en la Figura 10.

En esta nueva página se introducen los datos de registro a la plataforma, estos datos fueron proporcionados por el Ingeniero José Luis Rivera, ya que fueron establecidos en la instalación. Para poder realizar todas las configuraciones necesarias el acceso habilitado debía ser como “Administrador del sitio”, este rol se tuvo durante todo el trabajo de pasantía como requisito indispensable para el desarrollo del mismo. El dato correspondiente a la Contraseña no se especifica en el presente documento por motivos de Confidencialidad y Seguridad. Esta información será conocida únicamente por EMTEL S.A. E.S.P.



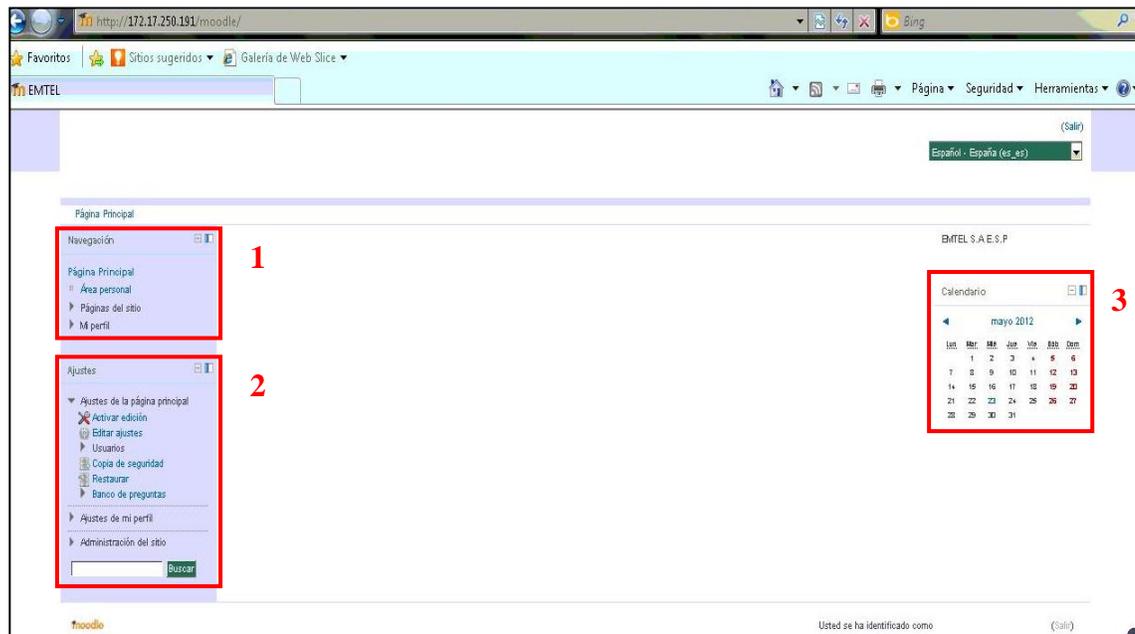
Figura 10. Plataforma Moodle inicial. Login



Fuente: Login [en línea]. Plataforma Moodle inicial., 2012 [consultado 18 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>

Al llenar los campos “Nombre de usuario” y “Contraseña” se accede al contenido de la página principal de la plataforma, como usuario ya identificado; a continuación se observa la vista general de dicha página.

Figura 11. Plataforma Moodle inicial. Página principal para usuario identificado



Fuente: Página principal usuario identificado [en línea]. Plataforma Moodle inicial., 2012 [consultado 18 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>

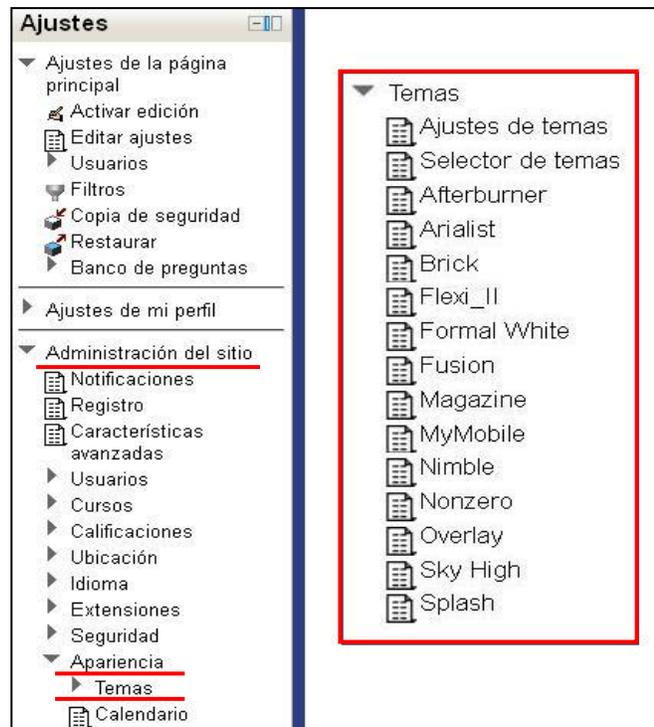
Tal como indica la Figura 11, la plataforma contiene inicialmente 3 bloques; el bloque Navegación (1), el bloque Ajustes (2) y el bloque Calendario (3).

En el bloque de Navegación (1), se encuentra el área personal, la cual contiene el perfil de cada participante registrado en la plataforma; dicho perfil puede ser editado o modificado en cualquier momento según decisión del participante.

El bloque de Ajustes (2), se encuentra dividido en tres secciones: Ajustes de la Página principal, Ajustes del perfil y Administración del sitio; siendo este bloque el que contiene los elementos sobre los cuales se realiza el proceso de configuración. Dicho proceso fue expuesto en la primera parte del presente capítulo.

2.2.1 Propuesta de Diseño Inicial en Dirección IP 172.17.250.191/moodle. La plataforma Moodle tiene un potente sistema de temas predefinidos sobre los cuales y dependiendo de las características de cada uno, se pueden realizar diferentes modificaciones en cuanto al color de sus distintos elementos, la ubicación de los bloques, las fuentes y su tamaño. La lista de dichos temas puede verse en la siguiente figura:

Figura 12. Plataforma Moodle inicial. Lista de temas



Fuente: Lista de temas [en línea]. Plataforma Moodle inicial., 2012 [consultado 19 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>



Haciendo uso del Selector de temas, se probó cada uno de los temas contenidos en la plataforma con el fin de analizar todas las posibilidades y escoger el más adecuado según las necesidades de capacitación, y en general, las establecidas por la empresa.

Con el fin de identificar y mantener la institucionalidad en la plataforma de capacitación se determinó desde un inicio, que el diseño de la plataforma debía ser acorde y mantener una armonía con el logo (diseño, fuente y colores) de la empresa; siendo este el primer lineamiento para el diseño.

En segundo lugar, teniendo en cuenta que la plataforma sería usada para apoyar los procesos de capacitación y reentrenamiento de una empresa y no en el sector de la educación, en la academia; se concluyó que no sería necesario el uso de gran cantidad de categorías en las que a futuro se organizarían los cursos y por otra parte; teniendo como base la funcionalidad, se planteó la necesidad de la existencia de dos bloques, uno a cada lado, en la página principal de la plataforma; y en la página principal de cada curso, con el fin de permitir una visibilidad adecuada del bloque que contiene los temas del curso, se pensó en la existencia de un solo bloque al lado derecho de la pantalla.

Partiendo de estos requisitos, se analizaron cada uno de los temas y se descartaron la mayoría de estos por no cumplir con las necesidades y características requeridas. De lo anterior se obtuvo como primera propuesta, la que a continuación se puede observar a través de las figuras 13, 14 y 15.

Figura 13. Plataforma Moodle Versión 1. Página principal



Fuente: Página principal [en línea]. Plataforma Moodle Versión 1., 2012 [consultado 19 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>



Figura 14. Plataforma Moodle Versión 1. Login



Fuente: Login [en línea]. Plataforma Moodle Versión 1., 2012 [consultado 19 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>

Figura 15. Plataforma Moodle Versión 1. Página principal para usuario identificado

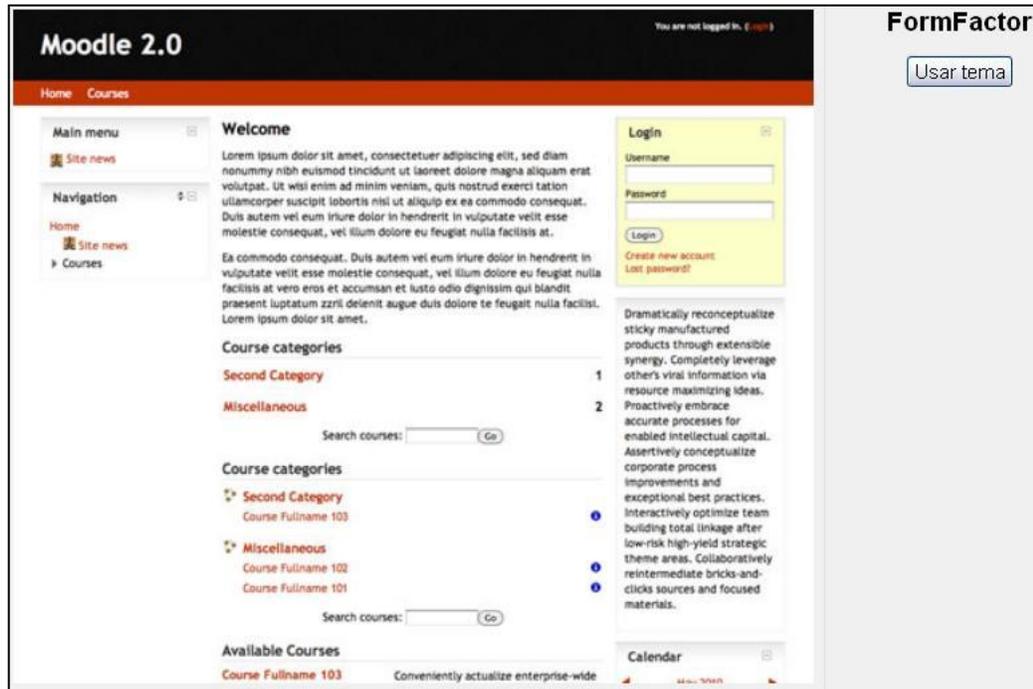


Fuente: Página principal usuario identificado [en línea]. Plataforma Moodle Versión 1., 2012 [consultado 19 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>



Esta Versión 1 de la plataforma de capacitación para EMTEL se realizó usando el tema “FormFactor” disponible en el selector de temas de la plataforma, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Figura 16. Plataforma Moodle Versión 1. Tema FormFactor



Fuente: FormFactor [en línea]. Plataforma Moodle Versión 1., 2012 [consultado 19 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://172.17.250.191/moodle/>

Para esta primera versión el nombre que se asignó a la plataforma fue “PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO EMTEL S.A. E.S.P.”; sin embargo, el nombre resultaba ser largo y de difícil comprensión, por tanto, se propone el nombre: “APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.”, convirtiéndose este en el nombre actual de la plataforma Moodle de la empresa.

El nombre es susceptible de ser modificado, en la medida que se avance en el proceso de capacitación y mejoramiento de la plataforma de aprendizaje, considerando que el nombre de la plataforma, a pesar de ser de uso exclusivo de EMTEL S.A., debe cumplir los requerimientos de cualquier nombre:

- ⊕ Un nombre “casi” genérico, es decir, fusionando palabras claves del uso y objetivos de la plataforma de capacitación.
- ⊕ Un nombre simple y corto: por su fácil recordación y proceso de posicionamiento.

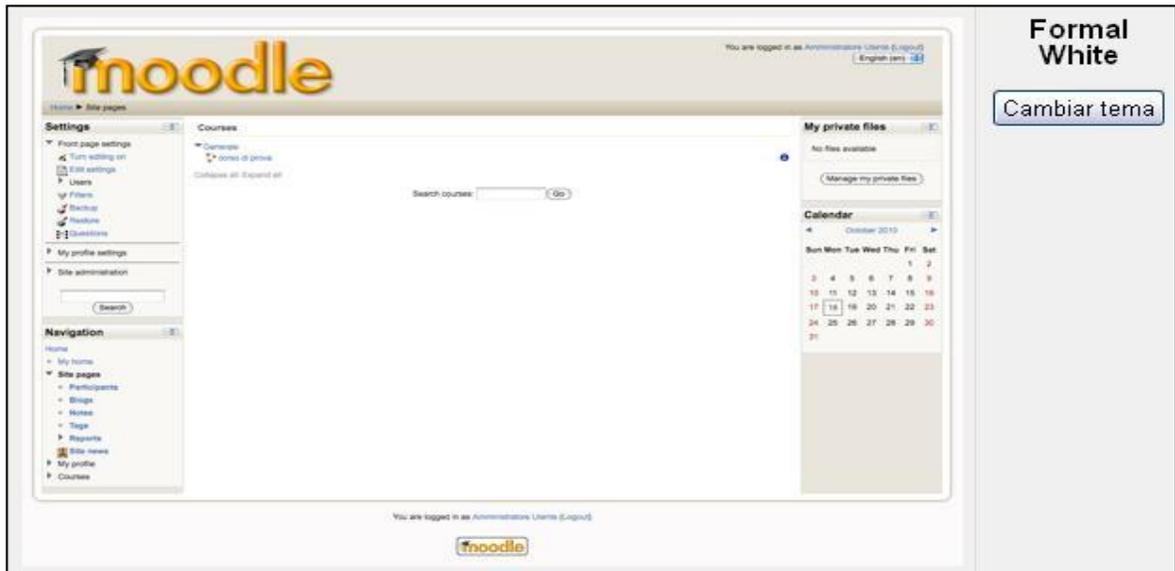


✦ Un nombre que no esté relacionado con ninguna posición geográfica, por la confusión que puede tener al interior de la organización.

2.2.2 Propuesta de diseño en dirección IP definitiva 190.5.195.22/moodle.

Debido a la nueva instalación de la plataforma y al montaje de la misma en la dirección IP 190.5.195.22/moodle, no fue posible continuar el proceso de diseño de la Versión 1; sin embargo, se continuó con la búsqueda del Tema que más se ajustara a los requerimientos ya identificados y que además, en esta nueva y definitiva dirección IP, permitiría realizar el mayor número de cambios posibles en cuanto a su apariencia. Dichos cambios, a través del uso de imágenes (banners previamente diseñados), URL, códigos CSS, movimiento de bloques, entre otros. Finalmente, de la lista de Temas disponibles se escogió el tema “Formal White” y se trabajó en el diseño definitivo de la propuesta.

Figura 17. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tema Formal White



Fuente: Formal White [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Con la ayuda del estudiante de Publicidad de la Universidad ICESI, Santiago Alegría (pasante en EMTEL S.A. E.S.P.) se planteó el diseño del encabezado y pie de página de la plataforma y se definió el color de los diferentes elementos que conforman la apariencia de la misma; el diseño se hizo acorde al planteado para la nueva página web de la empresa, manteniendo la misma paleta de colores, ya que lo que se buscó fue mantener la institucionalidad de la empresa. El diseño del encabezado y pie de página se hizo en el programa Adobe Illustrator.



Figura 18. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Encabezado definitivo



Figura 19. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Pie de página



Figura 20. Diseño Nueva Página Web EMTEL S.A. E.S.P.



Fuente: EMTEL S.A. E.S.P. Popayán, 2012



En cuanto al encabezado, los diseños previos al definitivo fueron los siguientes:

Figura 21. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Versiones Encabezado



Una vez escogido el Tema Formal White para la personalización de la plataforma y definido el diseño de los elementos necesarios con el encabezado y pie de página, se realizó el proceso de adaptación del tema; tal como se muestra en la figura 22, se hizo uso de los campos disponibles en la edición del tema para definir el diseño general de la plataforma y en especial el de la página principal.

Este tema de Moodle permitió a través de la configuración de ciertos campos, crear el diseño propuesto; la definición de los elementos de diseño se hizo de la siguiente manera:

Logotipo: Se introdujo la dirección URL asignada al encabezado de la plataforma.
<https://lh4.googleusercontent.com/-Qfw3NpITBFk/UEpd6DdvAXI/AAAAAAAAAC4/sRbeTVIs6cs/s987/ENCABEZADOdefinitivo.fw.png>

Custom front page logo: Contiene al igual que el logotipo, la dirección URL asignada al encabezado de la plataforma.
<https://lh4.googleusercontent.com/-Qfw3NpITBFk/UEpd6DdvAXI/AAAAAAAAAC4/sRbeTVIs6cs/s987/ENCABEZADOdefinitivo.fw.png>

Header background colour: En este campo se definió el código del color hexadecimal usado como fondo del encabezado, el cual es el mismo color “Azul” del encabezado. #2C3D86.



Blocks column width: Se mantuvo el tamaño de los bloques definido por defecto. 200 px.

Blocks content background colour: En este campo se definió el código del color hexadecimal usado como fondo del contenido de los bloques, el color es blanco y su código es #FFFFFF.

Left/Right column background colour: Tanto para la columna izquierda como la derecha se usó como fondo el código del color hexadecimal #2C3D86, el cual es el mismo color “Azul” usado en los otros elementos.

Nota al pie: El bloque HTML que tiene este campo, se usó para subir el pie de página diseñado previamente, su montaje se hizo introduciendo en el campo “Insertar/editar imagen” del mismo bloque, la dirección URL asignada a este elemento:

<https://lh3.googleusercontent.com/-z7Tv5pfEDoQ/UEpd-dSZhql/AAAAAAAAACY/OmgLsaydE1s/s989/PIE+DE+PAGINA.png>

CSS personalizado: Cualquier código CSS que se introduzca en este bloque se añade a todas las páginas de la plataforma permitiendo personalizar fácilmente el tema; por esta razón, este bloque se usó para realizar modificaciones de pequeña magnitud como:

Tabla 5. Modificaciones mediante Código CSS

Modificación	Código CSS usado
Asignar un color de fondo al pie de página, el cual es el mismo color “Azul” usado en los otros elementos. #2C3D86.	<pre>#footerwrapper { background-color: #2C3D86; margin: 0 17px 0 17px; }</pre>
Modificar el margen del espacio que contiene el encabezado de la plataforma, previamente montado en la misma.	<pre>#page-header { line-height: 0; overflow: hidden; margin-top: 5px; }</pre>
Asignar un color de fuente “Negro” en la barra de navegación que se encuentra justo debajo del encabezado de la plataforma.	<pre>.navbar li a:link, .navbar li a:visited { color: black; } .navbar li span { color: black; }</pre>



A continuación se presentan en imágenes, las modificaciones realizadas en el tema seleccionado para la plataforma Moodle de la Empresa EMTEL S.A. E.S.P.

Figura 22. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Ajustes del Tema Formal White

Formal White

Font size reference
theme_formal_white | fontsize
13px Valor por defecto: 13px
This allows you to set the default font size for this theme. It is not recommended to set this higher than 13px as it is known to cause display problems with certain blocks.

Formal white 1.9 look
theme_formal_white | noframe Valor por defecto: No
Select this option to require your moodle page to look like moodle 1.9, alias, without the surrounding frame.

Pages header content
theme_formal_white | displaylogo Mostrar logo de moodle Valor por defecto: Mostrar logo de moodle
Choose whether display moodle logo or page heading text in the header.

Logotipo
theme_formal_white | logo https://lh4.googleusercontent.com Valor por defecto: Vacío
Introduzca la dirección URL de una imagen para usarla como el logotipo de este sitio. Debe ser del tipo http://www.yoursite.com/path/to/logo.png
Se recomienda una altura de la imagen de 100 píxeles.

Custom front page logo
theme_formal_white | frontpagelogo https://lh4.googleusercontent.com Valor por defecto: Vacío
Change the logo that is displayed on the front page of your site by entering the URL to the image you wish to use (i.e. http://www.yoursite.local/myfrontpagelogo.png). This setting overrides the custom logo setting. As a reference the default logo is 300px wide, 80px high and a transparent png will work best.

Header background colour
theme_formal_white | headerbgc 
#2C3D86 Vista previa Valor por defecto: #E3DFD4
This sets the blocks header background colour for the theme.

Display credits to moodle.org
theme_formal_white | credittomoodleorg in every page Valor por defecto: in every page
Display the usual small moodle logo at the bottom of the page

Blocks column width
theme_formal_white | blockcolumnwidth 200px Valor por defecto: 200px
This sets the blocks column width for the theme. **Using widths lower than 200px, the calendar block is not supposed to fit.**

Blocks content background colour
theme_formal_white | blockcontentbgc 
#FFFFFF Vista previa Valor por defecto: #F6F6F6
This sets the blocks content background colour for the theme.

Figura 23. (Continuación)

Left column background colour
theme_formal_white | lblockcolumnbgc



#2C3D86 Valor por defecto: #E3DFD4

This sets the left column background colour for the theme.

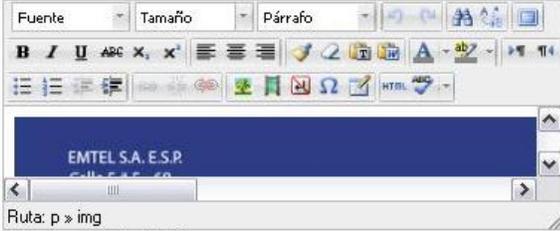
Right column background colour
theme_formal_white | rblockcolumnbgc



#2C3D86 Valor por defecto: Vacío

This sets the right column background colour for the theme. If you leave this empty the left column background color will be used.

Nota al pie
theme_formal_white | footnote



Ruta: p > img
Valor por defecto: Vacío

El contenido de esta área de texto se mostrará al pie de cada página.

CSS personalizado
theme_formal_white | customcss

```
#footerwrapper {  
background-color: #2D408F;  
margin: 0 17px 0 17px;  
}  
  
#page-header {  
line-height: 0;  
overflow: hidden;  
margin-top: 5px;  
}
```

Valor por defecto: Vacío

Cualquier CSS que introduzca aquí será añadido a todas las páginas permitiendole personalizar fácilmente este tema.

Fuente: Formal White ajustes [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Posteriormente, una vez realizadas todas las modificaciones y ajustes que permitieron personalizar la plataforma, se agregaron en la página principal, los siguientes bloques adicionales:

- Bloque Descripción del Curso/ Sitio: En el cual se encuentra el mensaje de bienvenida a la plataforma.



- Bloque Usuarios en Línea: Muestra los usuarios que han estado activos en la plataforma en los últimos cinco minutos.

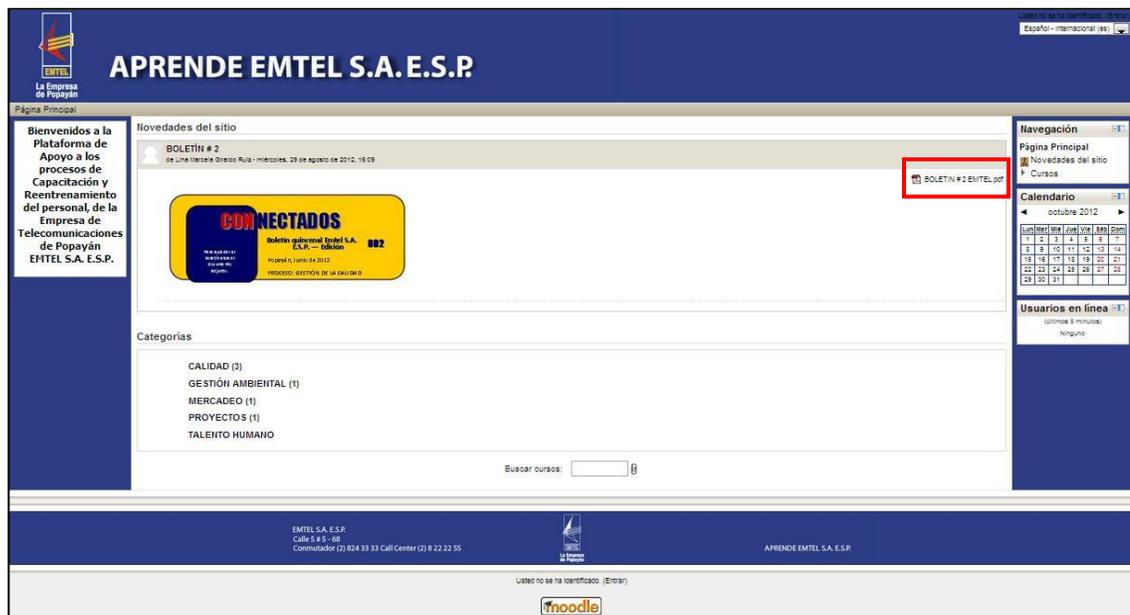
Así mismo, en la página principal de cada curso aparecen, al lado derecho, los siguientes bloques:

- Navegación.
- Últimas Noticias.
- Eventos Próximos.
- Actividad Reciente.
- Ajustes.
- Buscar Foros.

Finalmente, se propuso usar el foro “Novedades del Sitio” que se encuentra en la página principal de la plataforma, para la difusión de los boletines que emite la empresa, convirtiéndose este en un medio digital de comunicación bastante útil. Como se observa en la figura 23, se publicará un pequeño banner con la información de identificación básica del boletín y para acceder al mismo documento, los empleados deberán descargar el documento completo en PDF que se encuentra al lado derecho del banner mencionado; esto debido a la extensión del boletín.

El diseño final de la plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P. se puede observar a través de las figuras 23, 24 y 25.

Figura 24. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Página principal



Fuente: Página principal [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

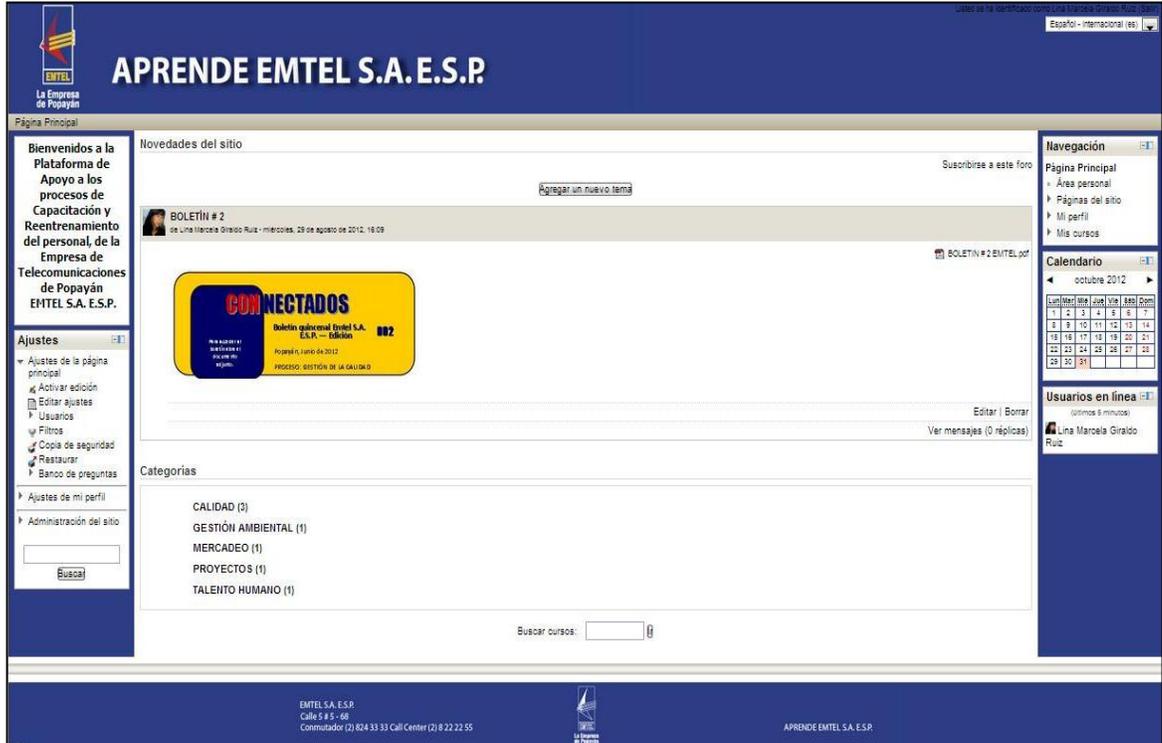


Figura 25. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Login



Fuente: Login [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 26. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Página principal para usuario identificado



Fuente: Página principal usuario identificado [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>



2.3 CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE AL PERSONAL DE LA EMPRESA EMTEL S.A. E.S.P.

El proceso de capacitación sobre el manejo de la plataforma Moodle de EMTEL, “APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.”, se realizó con el fin de que un grupo de empleados de la empresa conocieran la plataforma, sus componentes, utilidad y forma de uso, quedando de esta manera, capacitados para usar la plataforma principalmente como “Creadores de cursos”. Esta información que posteriormente deberán transmitir a los empleados que se interesen en crear su propio curso en la plataforma o a quienes por decisión interna se considere necesario capacitar en este tema.

En este sentido; el día 29 de Agosto de 2012 se inició con la capacitación sobre uso y manejo de la plataforma “APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.” a las personas de la empresa que se encargarían inicialmente del manejo de la misma, en el rol de “Creador de cursos”.

Las personas que participaron en el proceso de capacitación, por decisión interna de la empresa fueron inicialmente:

- Dora Marleny Muñoz, Líder del proceso Gestión del Talento Humano.
- Carolina Guevara Canencio, Psicóloga.
- María del Mar Muñoz López, Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad, SGC.
- María Fernanda Rodríguez Bernal, Comunicadora Social, Apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad, SGC.

Sin embargo, realizadas las dos primeras capacitaciones, debido al cambio de cargo de María Fernanda Rodríguez Bernal, no le fue posible continuar con el proceso y en su lugar se incorporó la Ingeniera Ambiental Mabel Alejandra Quintero, Coordinadora del proceso de Gestión Ambiental y Líder del Programa de Responsabilidad Social. Razón por la cual debió realizarse una sesión de capacitación individual para nivelar a esta persona con el resto del grupo; dicha capacitación tuvo lugar el día 02 de Octubre en horas de la tarde.

Las capacitaciones se llevaron a cabo en las instalaciones de la sede principal de EMTEL S.A. E.S.P. y para la realización de las mismas, se solicitó a los participantes llevar sus computadores portátiles con el fin de que pudieran realizar las actividades a medida que avanzara la capacitación.

El proceso de capacitación se desarrolló mediante la metodología de Sesiones de Grupo, abordando distintos temas en cada una de ellas, tal como se explica a continuación:



Capacitación 01. Generalidades de la plataforma.

Fecha: 29 de Agosto de 2012. **Hora:** 2:30 a 4:30 p.m.

- Introducción ¿Qué es Moodle?, ¿Para qué sirve?, ¿Quién usa la plataforma?

Para realizar la introducción a la plataforma se explicaron de manera muy breve y sencilla las generalidades de la misma, haciendo uso de una corta presentación en Power Point que se puede observar como anexo en el CD adjunto a este documento (Ver Anexo A); dicha presentación tuvo poco contenido teórico, ya que se procuró transmitir la información a manera de experiencia e instrucción.

Dado que las personas a las que se capacitó no disponían de mucho tiempo para cada sesión, la información que se expuso fue la considerada como más importante; de esta manera, se inició exponiendo Moodle como concepto, a continuación se habló acerca de la existencia de Moodle como Organización y se comunicó sobre toda la información que se podía encontrar en el sitio web de la misma (<http://moodle.org/>). Seguidamente, se presentó un video muy preciso denominado "Moodle presentation in Spanish v.2.0" disponible en la siguiente dirección: <http://www.youtube.com/watch?v=fA-R1-PF1w4&feature=related>; esto con el fin de brindar información adicional en la menor cantidad de tiempo posible.

Posteriormente, se expuso con brevedad el trabajo realizado en cuanto a la configuración y adaptación de la plataforma, así como el diseño de la misma; para esto, se recurrió a la exhibición de las imágenes de Moodle en su etapa inicial, es decir, justo después de su instalación, en comparación con las imágenes de dicha plataforma después del trabajo de diseño final, es decir, la propuesta de diseño resultado del presente trabajo.

- Registro de los participantes de la capacitación en la plataforma.

Una vez realizada la presentación de la plataforma y expuesto el trabajo realizado en la misma; se procedió a efectuar el proceso de registro de las participantes, para esto se les solicitó ingresar a la plataforma y llenar el formulario disponible en el link "Comience ahora creando una cuenta" (figura 26) con el fin de registrarse como usuarios de APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P.

Una vez diligenciado el formulario de registro a la plataforma, el cual como puede observarse en la figura 27 es corto y sencillo, se procede a confirmar el registro de las participantes de manera manual a través de la siguiente ruta: Administración del sitio > Usuarios > Cuentas > Consultar lista de usuarios, se identifica el usuario y se hace clic en "Confirmar" (ver figura 28), esto debido a los inconvenientes presentados en la configuración relacionada con el servidor SMTP, razón por la



cual la plataforma aun no puede enviar correos para confirmación de registro a los correos electrónicos personales de quienes se registren.

Figura 27. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Registro

Fuente: Registro [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 28. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Formulario de Registro

Fuente: Formulario de registro [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>



Figura 29. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Confirmación de Registro

Página Principal ► Administración del sitio ► Usuarios ► Cuentas ► Consultar lista de usuarios Activar la edición de bloques

Navegación

- Página Principal
- Área personal
- Páginas del sitio
- Mi perfil
- Mis cursos
- Cursos

Marcadores del administrador

Marcar esta página

Ajustes

- Ajustes de mi perfil
- ▾ Administración del sitio
 - Notificaciones
 - Registro
 - Características avanzadas
 - ▾ Usuarios
 - ▾ Cuentas
 - Consultar lista de usuarios
 - Acciones de

7 Usuarios

Nuevo filtro * Mostrar Avanzadas

Nombre completo del usuario ▼

Agregar usuario

Nombre / Apellido	Dirección de correo	Ciudad	País	Último acceso	Editar
Alejandra Quintero	alejandra-quintero13@hotmail.com	Popayan	Colombia	18 días 22 horas	X
Carolina Guevara Canencio	caritogue@hotmail.com	Popayan	Colombia	19 días 23 horas	X
Dora Marleny Muñoz	dmunoz@emtel.com.co	Popayan	Colombia	19 días 23 horas	X
joseluis joseluis	jlrivera987@gmail.com	Popayan	Colombia	Nunca	X Confirmar
Lina Marcela Giraldo Ruiz	linagiraldo71@gmail.com	Popayan	Colombia	6 segundos	
maria del mar munoz lopez	mmunoz@emtel.com.co	Popayan	Colombia	19 días 23 horas	X
María Fernanda Rodríguez Bernal	mariafer1978@hotmail.com	Popayan	Colombia	46 días 23 horas	X

Fuente: Lista de usuarios [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

- Componentes de la plataforma.

Se explicó a las participantes, como está estructurada la plataforma Moodle, sus respectivos bloques, así como el contenido de cada uno de ellos. Se habló sobre el área personal que ofrece la plataforma y sobre como editar el perfil personal de cada participante.

- Explicación del foro “Novedades del sitio”.

Se expuso sobre el uso que se le daría al foro “Novedades del sitio” que se encuentra en la página principal de la plataforma, enfatizando en la utilidad de este espacio como medio de difusión de información a todos los empleados.

Capacitación 02. Creación de cursos.

Fecha: 04 de Septiembre de 2012. **Hora:** 2:00 a 4:00 p.m.



- Proceso de creación de cursos.

Inicialmente, se explicó el proceso a seguir para la creación de un curso dentro de cualquiera de las categorías establecidas en la plataforma; se instruyó sobre cómo llenar el formulario de ajustes del curso, en cada uno de sus campos; y se expuso sobre los formatos de cursos que se pueden crear en Moodle (formato SCORM, Social, de Temas y Semanal).

Se pidió a cada participante que creara un curso de prueba en el que pudieran ir practicando lo explicado en cada sesión de la capacitación. Los cursos de prueba creados se pueden observar en la siguiente imagen.

Figura 30. APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P. Cursos de Prueba para Capacitación

Categorías: CALIDAD	
Auditorde calidad ISO 9001:2008 Profesor: maria del mar munoz lopez	Este curso esta dirigido a las personas que tienen formacion en la norma ISO 9001:2008 y que desean aprender los metodos de auditoria para la evaluacion de los procesos del SGC de la empresa.
ACTUALIZACION DE LA NORMA ISO 9001:2008 Profesor: María Fernanda Rodríguez Bernal	Socialización de la actualizacion de la Norma ISO 9001:2008 para el personal de Emtel.
CURSO DE PRUEBA	Categorías: GESTIÓN AMBIENTAL
NORMA ISO 14001:2008, GESTIÓN AMBIENTAL Profesor: Alejandra Quintero	Socialización acerca de la normas ambientales
	Categorías: MERCADEO
Relaciones Personales Profesor: Dora Marleny Muñoz	
	Categorías: TALENTO HUMANO
elaboracion de duelos Profesor: Carolina Guevara Canencio	

Fuente: Cursos de prueba [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

- Introducción al bloque “Agregar recurso”.

Se explicó de manera general que es un recurso, su uso en la creación de cursos y cuales recursos pone Moodle a disposición del profesor o creador de cursos.

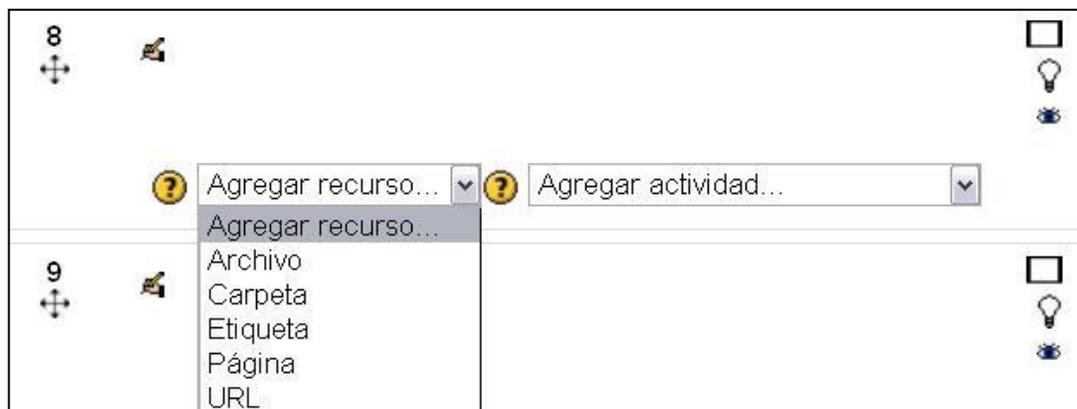
Capacitación 03. Bloque “Agregar Recurso” y Métodos de Matriculación.

Fecha: 01 de Octubre de 2012 **Hora:** 2:30 a 4:30 p.m.

- Bloque “Agregar Recurso”.

Se expuso en que consiste cada recurso del bloque “Agregar recurso” así como la manera de crear cada uno de ellos; de esta manera, cada participante creo en su curso un Archivo, una Carpeta, una Etiqueta, una Página y una URL.

Figura 31. APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P. Bloque “Agregar Recurso”



Fuente: Agregar recurso [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

- Métodos de Matriculación.

Se abordó lo relacionado con el proceso de matrícula a los cursos disponibles en la plataforma (Manual y Automatricula), la utilidad de cada método al igual que la forma de usarlo.

- Recomendaciones adicionales.

También, se instruyó sobre el uso de recursos como videos e imágenes, dando alternativas (en el caso de los videos) para ser subidos a la plataforma mediante el uso del bloque HTML, el recurso URL y el sitio web Youtube.

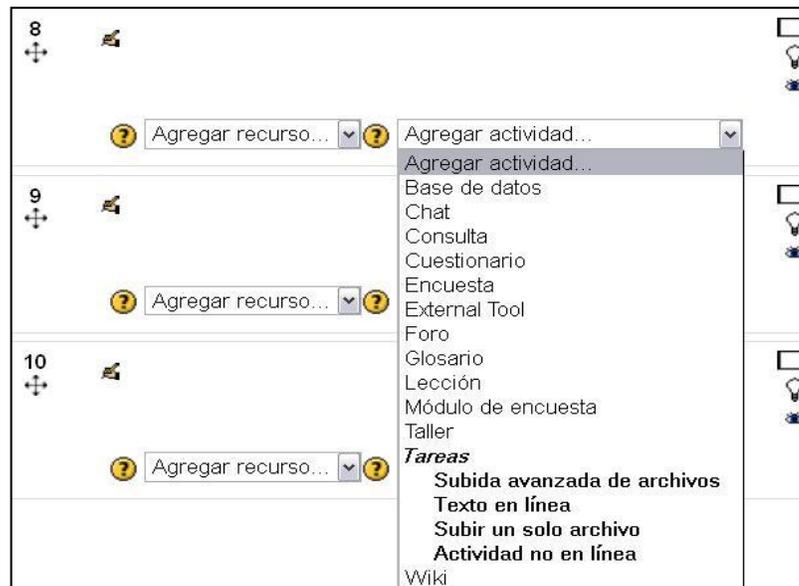
Capacitación 04. Bloque “Agregar Actividad” (Primera Parte).

Fecha: 23 de Octubre de 2012 **Hora:** 2:30 a 4:30 p.m.

- Bloque “Agregar Actividad”.

Debido a que son varias las Actividades que permite usar Moodle para el desarrollo de los cursos, el Bloque “Agregar Actividad” se abordara en 3 sesiones, siendo esta la primera; se explicó en que consiste este bloque, que actividades contiene y como se usan cada una de las siguientes actividades: Consulta, Encuesta, Foro, Glosario y el Módulo de Encuesta.

Figura 32. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Bloque “Agregar Actividad”



Fuente: Agregar actividad [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 20 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

A la fecha de entrega del presente trabajo de pasantía el grupo de empleados de EMTEL que está participando del proceso de capacitación, no ha programado aun las 2 capacitaciones restantes; sin embargo los temas a tratar en dichas capacitaciones ya están definidos, pues se debe terminar con el Bloque “Agregar Actividad”; por esta razón, en las 2 últimas capacitaciones se explicaran las siguientes actividades: Base de datos, Chat, Cuestionario, External tool, Lección, Taller, Tareas y Wiki; y se practicara la creación de estas en el curso de prueba creado por cada participante.

Los registros de asistencia de estas capacitaciones se encuentran en las carpetas de registro del Sistema de Gestión de Calidad, SGC, a cargo de la Ingeniera María del Mar Muñoz. (Ver Anexo E. CD-ROM. Registros de Asistencia Capacitaciones Plataforma MOODLE).



3. DISEÑO DE UN CURSO VIRTUAL PARA APOYAR EL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO EN EMTEL S.A. E.S.P.

Para el desarrollo del presente capítulo se partió de la lectura y estudio del plan de capacitación de EMTEL S.A. E.S.P. elaborado por la profesora de la Universidad del Cauca Zamanda Correa en el marco de la primera etapa del convenio Unicauca-EMTEL (Ver Anexo B, CD-ROM). En dicho plan se determinó una necesidad de capacitación en “Proyectos” con el fin de desarrollar distintas competencias en: Gestión de proyectos, Gestión de recursos, Planeación y control de procesos, Conocimiento de estudio de tiempos y movimientos y Gestión oportuna de informes e indicadores; así mismo, dentro del plan se propuso como metodología un Diplomado en “Project Management Professional, PMP”.

Es así como, en el marco de la segunda etapa del convenio mencionado, la Universidad del Cauca ofreció a EMTEL S.A. E.S.P. el “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP”. Este diplomado fue dictado por el profesor Ricardo Antonio Zambrano Segura y constó de dos componentes, uno Presencial y uno Virtual, cada uno con una intensidad de 60 horas, para una duración total de 120 horas. El componente presencial se llevó a cabo en los auditorios de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de Unicauca y todo lo relacionado con la logística del curso estuvo a cargo de la Pasante Lina Marcela Giraldo Ruiz y el Practicante Julián Andrés Valencia, ambos del programa de Administración de Empresas. El material de apoyo al Diplomado se encuentra en el Anexo F. CD-ROM. Material Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en PMP; al igual que los registros fotográficos de las sesiones presenciales, Anexo G. CD-ROM. Registros fotográficos Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en PMP EMTEL S.A. E.S.P.

En cuanto al componente virtual del Diplomado, que es el que compete al presente capítulo, su objetivo consistió en apoyar la parte presencial, siendo un medio de distribución del material trabajado en las clases, al igual que del material adicional, y un espacio para la realización de actividades prácticas y trabajo individual que posteriormente sería revisado y recibiría retroalimentación por parte del profesor.

El “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” inició el 28 de Mayo de 2012; debido a que para esta fecha se presentaron los inconvenientes ya mencionados en el capítulo anterior, con respecto a la dirección IP, lo cual generó un retraso en el proceso de configuración y adaptación de la plataforma; el equipo de EMTEL debió revisar dichos problemas y esto llevo a la necesidad de buscar una solución temporal, debido a lo avanzado del Diplomado en Gerencia de Proyectos. Ante esta situación y por parte de la Universidad, el Interventor del convenio, Magister Héctor Alejandro Sánchez, propuso la creación del curso de Gerencia de Proyectos en la plataforma



Moodle de la Universidad del Cauca. Por esta razón, el montaje del diplomado se explica a continuación en dos partes, en la primera se expone el diseño, montaje y administración del diplomado en la plataforma de la Universidad del Cauca; y en la segunda, el diseño y montaje del mismo en la plataforma APRENDE EMTEL S.A. E.S.P.

3.1 DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS EN LA PLATAFORMA MOODLE DE UNICAUCA

Inicialmente, se realizaron las gestiones necesarias para la asignación de un espacio en la Comunidad Virtual del Departamento de Sistemas de la Universidad del Cauca y la apertura del curso, “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP”. Para esto, la profesora Aida Lucia Toro quien dispone de varios cursos en la plataforma Moodle de Unicauca, se comunicó directamente con el Administrador de dicha plataforma, el Ingeniero Jorge Jair Moreno Chaustre, con el fin de solicitar la creación de una categoría para el Convenio Unicauca-EMTEL S.A. E.S.P. y seguidamente la apertura del curso correspondiente al diplomado; tal como se puede observar en la página principal de la Comunidad Virtual del Departamento de Sistemas de la Universidad del Cauca.

Figura 33. Plataforma Moodle Unicauca. Página principal



Fuente: Página principal [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

Una vez creada la categoría y el esquema del curso y teniendo acceso al mismo como “Course creator” (Creador de cursos), se procedió a realizar las respectivas configuraciones de administración del mismo, además del diseño, la adecuación y el montaje de los contenidos respectivos.

Para empezar con el trabajo de diseño tanto del curso en la plataforma, como de los contenidos del mismo, se recibió una asesoría por parte de la profesora Aida Lucia Toro, debido a su ardua experiencia en el manejo de Moodle; de esta asesoría se recibieron importantes y muy útiles consejos sobre montaje de documentos e imágenes, diseño de plantillas y banners, así como, la organización y presentación de contenidos en el curso. En cuanto al diseño y adecuación del curso, se diseñaron con asesoría de la profesora Aida Lucia, los banners de presentación de cada tema que se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 34. Plataforma Moodle Unicauca. Banners Diplomado PMP



Cada banner contiene el nombre del Tema a trabajar, el nombre del orientador o encargado del tema y la imagen de la Guía del PMBOK, ya que ésta es la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos en la cual se basó el Diplomado en cuestión.



Adicionalmente, se hizo una diapositiva de presentación al diplomado, en la que se incluyó el nombre completo del mismo, el convenio dentro del cual se desarrolla el diplomado y el escudo de la Universidad del Cauca al igual que el logotipo de la empresa EMTTEL S.A. E.S.P., tal como lo muestra la figura 34.

Figura 35. Plataforma Moodle Unicauca. Presentación Diplomado PMP



Por otra parte, se trabajó en compañía del Profesor Ricardo Zambrano, docente encargado del diplomado, en la definición de elementos de Aprendizaje: Análisis de contenidos y módulos temáticos de Gerencia de Proyectos, así como en el diseño de las actividades a realizar en la plataforma virtual del curso.

Contenido del Curso

En lo relacionado con los contenidos, el profesor Zambrano, proporcionó las presentaciones de las sesiones y los documentos de apoyo a cada tema, dichos documentos se ajustaron, en cuanto a su presentación, según las necesidades del diplomado.

Para dar una mejor estructura y organización al curso, el contenido del mismo se organizó definiendo el tipo de documento o actividad, de la siguiente manera:

- Presentación de la Sesión: Se refiere a las presentaciones en Power Point usadas para el desarrollo de los contenidos del curso en cada clase presencial. Dichas presentaciones se subieron a la plataforma como Recurso > Archivo, en formato PDF, Publicación en línea. Las presentaciones disponibles en el curso son las siguientes:



Tabla 6. Presentaciones por Tema. Diplomado PMP

TEMA	PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN
1	Conceptos Iniciales
2	Ciclo de vida y Organización
3	Procesos de la Dirección de proyectos, Parte I
5	Procesos de la Dirección de proyectos, Parte II
7	Grupo de procesos de Ejecución, Seguimiento – Control y Cierre

Es importante mencionar que el diplomado contó con 6 temas adicionales (Temas 9 al 14), cuyas presentaciones de las sesiones fueron suministradas físicamente en el componente presencial del mismo y no fueron suministradas de forma digital en la plataforma Moodle de Unicauca; esto debido a los derechos de autor de este material; además, para el desarrollo de estos temas no se realizaron actividades en la plataforma virtual, por tal razón, no se crearon en este curso los espacios correspondientes a estos temas.

- Formato: Hace referencia a los formatos suministrados en las Sesiones Prácticas para el desarrollo de las mismas. Dichos formatos se subieron a la plataforma como Recurso > Archivo, documentos en Word. Los formatos suministrados en el curso son los siguientes:

Tabla 7. Formatos por Sesión Práctica. Diplomado PMP

SESIÓN PRÁCTICA	FORMATO
1/ Tema 4	Project Charter
1/ Tema 4	Identificación de Stakeholders
3/ Tema 8	Lista de Actividades
3/ Tema 8	Atributos de Actividades

- Material: Es un documento o material de apoyo para la realización de una actividad determinada dentro del curso. El material se subió a la plataforma como Recurso > Archivo, en formato PDF, Publicación en línea. El material disponible en el curso es el siguiente:

Tabla 8. Material por Sesión Práctica. Diplomado PMP

SESIÓN PRÁCTICA	MATERIAL
2/ Tema 6	Pautas para la construcción del WBS

- Sesión Práctica: Esta división se usó para identificar los trabajos prácticos a realizar en el desarrollo del curso, en cada sesión práctica se encuentran las Tareas (Actividad > Tarea) que cada grupo de trabajo debe realizar en el marco del diplomado.

Tabla 9. Sesiones Prácticas. Diplomado PMP

SESIÓN PRÁCTICA	NOMBRE SESIÓN PRÁCTICA
1/ Tema 4	Project Charter - Identificación de Stakeholders
2/ Tema 6	Work Breakdown Structure, WBS
3/ Tema 8	Lista de Actividades - Atributos de Actividades, Cronograma

Adicionalmente, como complemento a la información general suministrada en el curso, se crearon los siguientes **Recursos**:

- **Guía del PMBOK:** A través del Recurso “URL” se suministró un enlace para descargar la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos.

Figura 36. Plataforma Moodle Unicauca. URL Guía del PMBOK

GUÍA DEL PMBOK



La *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)* es una norma reconocida en la profesión de la dirección de proyectos. Por norma se hace referencia a un documento formal que describe normas, métodos, procesos y prácticas establecidos.

La *Guía del PMBOK®* proporciona pautas para la dirección de proyectos tomados de forma individual. Define la dirección de proyectos y otros conceptos relacionados, y describe el ciclo de vida de la dirección de proyectos y los procesos conexos.

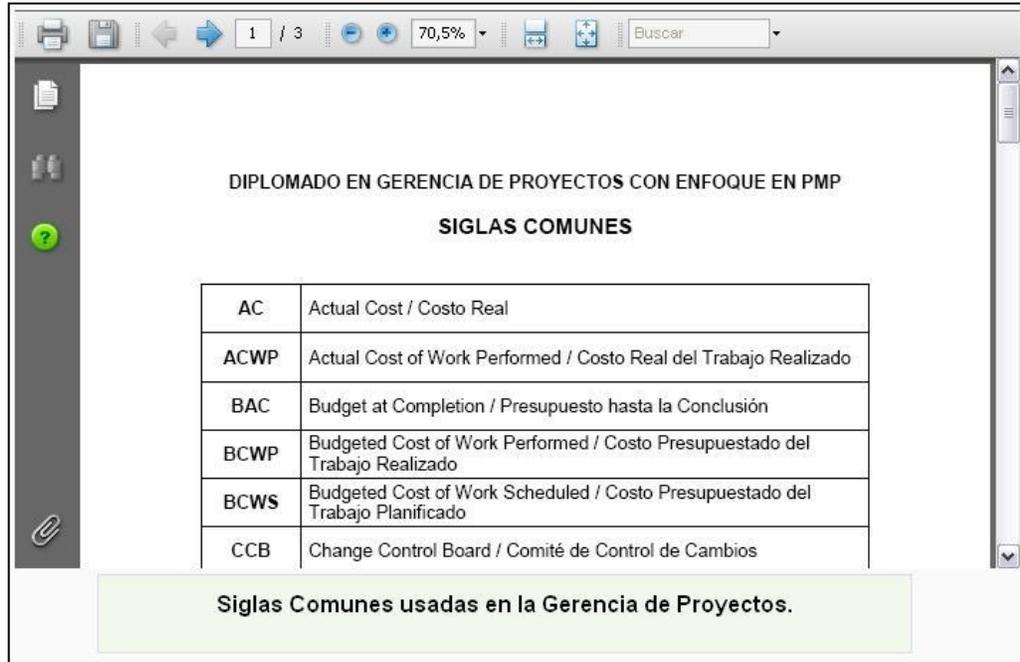
Tomado de: *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)*—Cuarta edición. Pág. 10

Estimado participante, para obtener este archivo usted deberá hacer click en la opción **DESCARGAR.**

Fuente: Guía del PMBOK [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- **Siglas Comunes:** Haciendo uso del Recurso “Archivo” se montó un documento con las principales siglas usadas en la Gerencia de Proyectos; dichas siglas fueron tomadas de la Guía del PMBOK.

Figura 37. Plataforma Moodle Unicauca. Archivo Siglas Comunes



DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS CON ENFOQUE EN PMP

SIGLAS COMUNES

AC	Actual Cost / Costo Real
ACWP	Actual Cost of Work Performed / Costo Real del Trabajo Realizado
BAC	Budget at Completion / Presupuesto hasta la Conclusión
BCWP	Budgeted Cost of Work Performed / Costo Presupuestado del Trabajo Realizado
BCWS	Budgeted Cost of Work Scheduled / Costo Presupuestado del Trabajo Planificado
CCB	Change Control Board / Comité de Control de Cambios

Siglas Comunes usadas en la Gerencia de Proyectos.

Fuente: Siglas comunes [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

En cuanto a las **Actividades** realizadas en el transcurso del diplomado, estas fueron propuestas y posteriormente, con aprobación del orientador se publicaron en cada tema del curso según correspondiera. Las actividades realizadas en el diplomado en Gerencia de proyectos fueron las siguientes:

Tabla 10. Actividades por Tema. Diplomado PMP

TEMA	TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE ACTIVIDAD
Presentación	Foro	Foro Inicial. Presentación y Opinión
	Foro Novedades	Total Faltas
	Glosario	Glosario
	Tarea	Revisión Glosario
	Cuestionario	Encuesta de Evaluación del Diplomado
4	Tarea	Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto
6	Tarea	Construcción del WBS del proyecto
8	Tarea	Lista de Actividades y Atributos de Actividades
	Tarea	Construcción del Cronograma del proyecto

A continuación se explica cada Actividad:

- **Foro Inicial. Presentación y Opinión:** Esta actividad se realizó con el fin de introducir a los participantes del diplomado en el manejo de la plataforma, gracias a su bajo nivel de complejidad; además de conocer su opinión sobre el siguiente interrogante: ¿De qué forma cree usted que la formación en Gerencia de Proyectos le ayudará en su desempeño laboral?

Figura 38. Plataforma Moodle Unicauca. Foro Inicial. Presentación y Opinión

The screenshot shows a Moodle forum page with the URL pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/mod/forum/discuss.php?d=4806. The page title is "Presentacion y Opinion" by Fernando Arciniegas on Wednesday, 13 de June de 2012, 09:25. The main content is a post asking for personal presentations and opinions on the question: "¿De que forma cree usted que la formación en Gerencia de Proyectos le ayudará en su desempeño laboral?". Below this are two replies: one by Carlos Eduardo Sanchez Campo (11:00) stating that project management training helps in meeting company needs, and another by Maria Fernanda Rodriguez Bernal (14:42) stating that it positively impacts work and helps in achieving goals. The left sidebar contains navigation links like "Área personal", "Páginas del sitio", "Mis cursos", and "Presentacion y Opinion".

Fuente: Presentación y opinión [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- **Glosario:** En el transcurso de las sesiones presenciales del diplomado se vio la necesidad de crear un glosario para reunir allí todos los conceptos relacionados con la gerencia de proyectos cuyo significado no era claro y además, compartir dichos conceptos con todo el curso; fue así como se creo un glosario secundario que diera la posibilidad, además, de que todos los participantes expresaran sus comentarios o dudas en cada término y que cualquier persona, incluido el profesor, pudiera responder a sus interrogantes, convirtiéndose este en un excelente medio de resolución de dudas y aclaración de conceptos. Al mismo tiempo, el glosario permitiría la participación de todos los estudiantes en su construcción, ya que cualquiera podría introducir una nueva entrada cuando lo considerase necesario.

Los conceptos contenidos en el Glosario fueron tomados de la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK).

Figura 39. Plataforma Moodle Unicauca. Glosario

En este espacio Usted encontrará definiciones de conceptos básicos usados en la Gerencia de Proyectos.
Estas definiciones estan disponibles en la Guía del PMBOK.



Usted podrá comentar cualquier entrada del Glosario a modo de aporte, pregunta o requerimiento de una mayor explicación.

Buscar ¿Buscar en conceptos y definiciones?

Agregar entrada

Vista Alfabética Vista por Categoría Vista por Fecha Vista por Autor

Navegue por el glosario usando este índice.

Especial | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | TODAS

Página: 1 2 3 4 (Página 1 de 4)
TODAS

A

Acta de Constitución del Proyecto
Project Charter.
Un documento emitido por el iniciador o patrocinador del proyecto que autoriza formalmente la existencia de un proyecto, y le confiere al director de proyectos la autoridad para aplicar los recursos de la organización a las actividades del proyecto. También conocido como: Acta de Autorización del Proyecto; Acta de Proyecto; o Ficha del Proyecto.

Fuente: Glosario [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- Tarea. Revisión Glosario: Esta tarea se realizó con el objetivo de hacer obligatoria una (1) participación de los estudiantes del diplomado en el Glosario creado previamente.



Figura 40. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Revisión Glosario

Usted deberá revisar las definiciones incluidas en el GLOSARIO del curso y hacer comentarios en los conceptos que desee, de la siguiente manera, según su consideración, usted puede realizar un aporte conceptual con una definición obtenida de otra fuente (especificar fuente), complementar con su opinión o definición personal o agregar un nuevo concepto (accediendo a la opción "Agregar entrada"); además, si tiene alguna duda sobre un concepto usted puede expresar su interrogante y cualquier participante podrá responder a su duda.

Cada participante deberá tener mínimo una (1) participación.

Los comentarios deben realizarse sobre el concepto deseado, directamente en el GLOSARIO, en este espacio de la tarea usted no deberá subir ningún archivo ni realizar ningún aporte.

Fuente: Tarea revisión glosario [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

Para la realización de las siguientes tareas el grupo de asistentes al diplomado se dividió en grupos de trabajo de acuerdo al área, proceso o subproceso, cada grupo trabajó en el planteamiento de un proyecto muy posible de realizar en EMTTEL.

- Tarea. Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto: Para la realización de esta tarea se suministró, previamente, el siguiente material de trabajo:
 FORMATO. Sesión Práctica, Parte I. Project Charter.
 FORMATO. Sesión Práctica, Parte II. Identificación de Stakeholders.

Figura 41. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto

Grupos visibles: Todos los participantes

[Ver 15 tareas enviadas](#)

Cada grupo de trabajo deberá llenar los formatos de Project Charter y Stakeholders, disponibles como recursos del Tema 4, de acuerdo al proyecto en el que está trabajando, a continuación debe subir estos archivos a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

Disponible desde:	Sunday, 17 de June de 2012, 08:40
Fecha de entrega:	Friday, 10 de August de 2012, 23:00

Fuente: Tarea Project Charter y Lista de Stakeholders [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- Tarea. Construcción del WBS del proyecto: Para la realización de esta tarea se suministró, previamente, el siguiente material de trabajo: MATERIAL. Sesión Práctica. Estructura de descomposición del trabajo.

Figura 42. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Construcción del WBS del proyecto

Grupos visibles: Todos los participantes

Ver 12 tareas enviadas

Cada grupo de trabajo deberá construir la **ESTRUCTURA DE DESCOMPOSICIÓN DEL TRABAJO (Work Breakdown Structure WBS)** de su proyecto, teniendo en cuenta las pautas disponibles como recurso del Tema 6, a continuación debe subir este archivo a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

Si usted tiene un avance de la Tarea y requiere revisión para poder continuar, puede subir su documento desde el día de hoy (25-Jun).

Disponible desde:	Monday, 25 de June de 2012, 18:00
Fecha de entrega:	Wednesday, 15 de August de 2012, 23:00

Fuente: Tarea Construcción del WBS [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- Tarea. Lista de Actividades y Atributos de Actividades: Para la realización de esta tarea se suministró, previamente, el siguiente material de trabajo: FORMATO. Sesión Práctica. Lista de Actividades. FORMATO. Sesión Práctica. Atributos de Actividades.

Figura 43. Plataforma Moodle Unicauca. Tarea Lista de Actividades y Atributos de Actividades

Grupos visibles: Todos los participantes

Ver 9 tareas enviadas

Cada grupo de trabajo deberá llenar los formatos **Lista de Actividades y Atributos de Actividades** disponibles como recursos del Tema 8, a continuación deberá subir estos archivos a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

En cuanto a los **Atributos de Actividades**, este formato deberá llenarse sólo para tres (3) actividades, las cuales cada grupo escogerá de su Lista de Actividades.

Disponible desde:	Friday, 13 de July de 2012, 11:15
Fecha de entrega:	Friday, 10 de August de 2012, 23:00

Fuente: Tarea Lista de Actividades y Atributos de Actividades [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- Tarea. Construcción del Cronograma del Proyecto: Para la realización de esta tarea el instructor de Diplomado había realizado previamente, una explicación del Software de Gestión de proyectos “Microsoft Project”, el cual también suministró a los asistentes del curso.

Figura 44. Plataforma Moodle Unicauca. Construcción del Cronograma del Proyecto



Disponible desde:	Friday, 13 de July de 2012, 11:30
Fecha de entrega:	Friday, 10 de August de 2012, 23:00

Fuente: Tarea Cronograma del proyecto [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

- Encuesta de Evaluación del Diplomado: Esta encuesta se realizó con el fin de conocer la opinión de los asistentes al diplomado en Gerencia de Proyectos respecto a varios aspectos relacionados con el desarrollo del mismo. Se evaluó tanto el componente presencial como el virtual, para determinar el nivel de satisfacción y los elementos con falencias en la organización y ejecución de las sesiones presenciales, así como, el trabajo realizado en la plataforma Moodle de Unicauca.

A continuación, la figura 44 muestra el cuestionario elaborado para evaluar el diplomado. El montaje de la encuesta se realizó a través de la Actividad “Cuestionario” ya que la plataforma Moodle de la Universidad del Cauca, no tiene habilitada la actividad “Modulo del Encuesta”.

Figura 45. Plataforma Moodle Unicauca. Encuesta de Evaluación del Diplomado

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL DIPLOMADO

¡Ayúdanos a mejorar!

La siguiente es una encuesta realizada con el fin de evaluar distintos aspectos de Diplomado en "Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional PMP".



Su opinión nos permitirá mejorar la calidad del Diplomado para cursos futuros o siguientes versiones.

De antemano agradecemos su colaboración.

Question 1 <small>Not yet answered</small> <small>Marked correct</small>  <small>Edit question</small>	El contenido temático del diplomado fué el adecuado. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 2 <small>Not yet answered</small> <small>Marked correct</small>  <small>Edit question</small>	En cuanto al profesor. Posee un conocimiento apropiado de los temas del diplomado. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 3 <small>Not yet answered</small> <small>Marked correct</small>  <small>Edit question</small>	En cuanto al profesor. Integra teoría y práctica. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo



Figura 46. (Continuación)

<p>Question 4</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>En cuanto al profesor. Utiliza ejemplos útiles para explicar un tema.</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo<input type="radio"/> De acuerdo<input type="radio"/> Neutro<input type="radio"/> En desacuerdo<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
<p>Question 5</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>En cuanto al profesor. Brinda retroalimentación de las actividades realizadas.</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo<input type="radio"/> De acuerdo<input type="radio"/> Neutro<input type="radio"/> En desacuerdo<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
<p>Question 6</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>En cuanto al profesor. Se comunica de una forma clara y fácil de entender.</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo<input type="radio"/> De acuerdo<input type="radio"/> Neutro<input type="radio"/> En desacuerdo<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
<p>Question 7</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>El material suministrado fue adecuado y utilizado de forma efectiva.</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo<input type="radio"/> De acuerdo<input type="radio"/> Neutro<input type="radio"/> En desacuerdo<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
<p>Question 8</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>El espacio físico utilizado para el desarrollo de las clases fue apropiado.</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Totalmente de acuerdo<input type="radio"/> De acuerdo<input type="radio"/> Neutro<input type="radio"/> En desacuerdo<input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
<p>Question 9</p> <p>Not yet answered</p> <p>Marked correct</p> <p></p> <p>Edit question</p>	<p>¿Cómo calificaría el apoyo de los coordinadores del diplomado (Lina Giraldo y Julian Valencia)?</p> <p>Select one:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Muy bueno<input type="radio"/> Bueno<input type="radio"/> Regular<input type="radio"/> Malo<input type="radio"/> Muy malo



Figura 47. (Continuación)

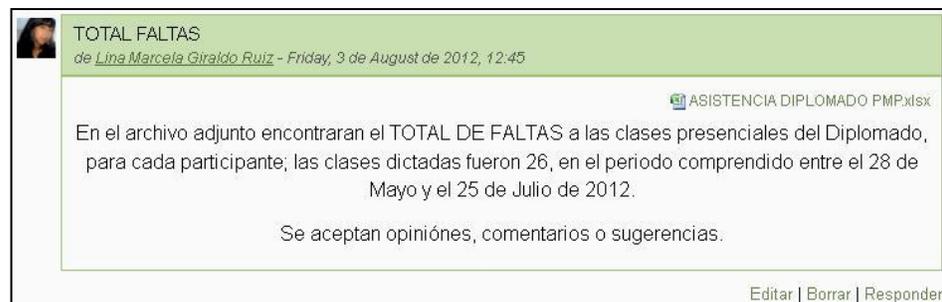
Question 10 Not yet answered Marked out of 6 	Componente virtual. La plataforma Moodle es amigable y fácil de usar. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 11 Not yet answered Marked out of 6 	Componente virtual. El curso virtual fué útil como complemento a la parte presencial. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 12 Not yet answered Marked out of 6 	Componente virtual. El acompañamiento de la coordinadora de la plataforma (Lina Giraldo) fue apropiado. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 13 Not yet answered Marked out of 6 	Una vez finalizado el curso, ¿siente que ha aumentado su conocimiento sobre el tema? Select one: <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Question 14 Not yet answered Marked out of 6 	Lo aprendido en el diplomado es útil y aplicable en las actividades que realiza actualmente. Select one: <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Neutro <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo
Question 15 Not yet answered Marked out of 6 	¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto al diplomado? Select one: <input type="radio"/> Totalmente satisfecho <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Totalmente Insatisfecho
Question 16 Not yet answered Marked out of 6 	¿Tiene alguna sugerencia de mejora para este diplomado? Answer: <input type="text"/>

Fuente: Encuesta de evaluación [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

Los resultados de la encuesta no se presentan en este documento ya que debido a que a la fecha de entrega del mismo no se ha realizado el proceso de certificación del “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP”, esto por la suspensión del convenio entre la Universidad del Cauca y la empresa EMTEL S.A. E.S.P., no se ha cerrado la actividad “Encuesta de Evaluación del Diplomado” y sólo el 22.22% (6/27 *100%) del total de asistentes de EMTEL ha participado en dicha actividad, siendo este un porcentaje poco representativo y del cual no se pueden obtener conclusiones o datos definitivos.

◆ Foro Novedades. Total Faltas: Este foro se creó con el objetivo de dar a conocer a los participantes del diplomado, el número total de faltas obtenidas por inasistencias a las sesiones presenciales del mismo. Debido al gran número de faltas de algunos asistentes, se dio la posibilidad de comentar o proponer la manera de recuperar dichas faltas a fin de obtener el certificado correspondiente.

Figura 48. Plataforma Moodle Unicauca. Total Faltas



Fuente: Total faltas [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

De esta manera se administró el diplomado en Gerencia de Proyectos en la plataforma Moodle de la Universidad del Cauca, se realizó la administración de los contenidos correspondientes a los módulos temáticos del curso mencionado y se brindó acompañamiento al docente y a los participantes durante el desarrollo del diplomado.

El “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” se dictó en el periodo comprendido entre el 28 de Mayo y el 25 de Julio de 2012, con una intensidad de 2 horas diarias, 4 días a la semana.

El día 12 de Junio de 2012 se llevó a cabo la exposición y explicación sobre el uso de la plataforma Moodle a los participantes del diplomado en Gerencia de Proyectos, los asistentes fueron 29 personas en total, la lista puede observarse en el Anexo C (CD-ROM). La figura 46 muestra la vista global del curso “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” en la plataforma Moodle de la Comunidad virtual del Departamento de Sistemas de la Universidad del Cauca.



Figura 49. Plataforma Moodle Unicauca. Vista global Diplomado PMP

Comunidad Virtual del Departamento de Sistemas de la Universidad del Cauca

Usted se ha identificado como Lina Marcela Giraklo Ruiz (Salir)

Página Principal ▶ Mis cursos ▶ PMP Activar edición

Navegación Diagrama de temas

- Página Principal
- Área personal
- Páginas del sitio
- Mi perfil
- Mis cursos
 - PMP
 - Participantes
 - Informes
 - General
 - Tema 1
 - Tema 2
 - Tema 3
 - Tema 4
 - Tema 5
 - Tema 6
 - Tema 7
 - Tema 8
 - prueba
 - CONTABADM

Ajustes

- Administración del curso
 - Activar edición
 - Editar ajustes
 - Usuarios
 - Filtros

Diagrama de temas

- Novedades
- Foto Inicial
- GUÍA DEL PMBOK
- GLOSARIO
- TAREA. Revisión Glosario
- SIGLAS COMUNES
- ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL DIPLOMADO

Buscar foros

Búsqueda avanzada

Últimas noticias

Agregar un nuevo tema...
3 de Aug, 12:45
Lina Marcela Giraklo Ruiz
TOTAL FALTAS más...
Temas antiguos...

Eventos próximos

No hay eventos próximos
Ir al calendario...
Nuevo evento...

Actividad reciente

Actividad desde Sunday, 28 de October de 2012, 19:24
Informe completo de la actividad reciente...
Sin novedades desde el último acceso

1. CONCEPTOS INICIALES
Orientador: Magister Ricardo Zambrano S.
PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN. Conceptos Iniciales sobre Gerencia de Proyectos. Clases del 29 y 30 de Mayo de 2012.

2. CICLO DE VIDA Y ORGANIZACIÓN
Orientador: Magister Ricardo Zambrano S.
PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN. Ciclo de Vida y Organización. Clase del 31 de Mayo de 2012.
PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN. Ciclo de Vida y Organización. Clase del 31 de Mayo de 2012.

3. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS PARTE I
Orientador: Magister Ricardo Zambrano S.
PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN. Procesos de la Dirección de Proyectos, Parte I. Clase del 04 de Junio de 2012.

4. SESIÓN PRÁCTICA
Project Charter – Identificación de Stakeholders
Orientador: Magister Ricardo Zambrano S.
FORMATO. Sesión Práctica, Parte I. Project Charter. Clases del 06 y 07 de Junio de 2012.
FORMATO. Sesión Práctica, Parte II. Identificación de Stakeholders. Clases del 06 y 07 de Junio de 2012.
TAREA. Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto.

Figura 50. (Continuación)



Fuente: Diplomado PMP [en línea]. Moodle Unicauca., 2012 [consultado 21 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://pis.unicauca.edu.co/moodle-2.1.2/>

3.2 DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS EN LA PLATAFORMA MOODLE DE EMTel “APRENDE EMTel S.A. E.S.P.”

Una vez realizadas las configuraciones técnicas necesarias, así como el diseño de la plataforma y creada la categoría “Proyectos”, se creó dentro de ésta el curso “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP”. El curso se creó en el formato de Temas y se le asignó una contraseña de matriculación.

Posteriormente, teniendo en cuenta que los banners de presentación de cada tema ya se habían diseñado para la plataforma Moodle de Unicauca, se realizó una pequeña modificación a los mismos, que consistió en suprimir el nombre del orientador del diplomado; el resto del diseño se conservó, tal como se puede observar en la figura de la vista global del curso (Figura 56). En cuanto a la presentación del curso, se diseñó en conjunto con el estudiante de Publicidad, Santiago Alegría, un nuevo banner de presentación del diplomado, ajustándolo al diseño general de la plataforma y buscando mantener una armonía con el mismo, el nuevo banner de presentación fue diseñado en el programa Adobe Illustrator y se puede ver en la siguiente figura.



Figura 51. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Presentación Diplomado PMP

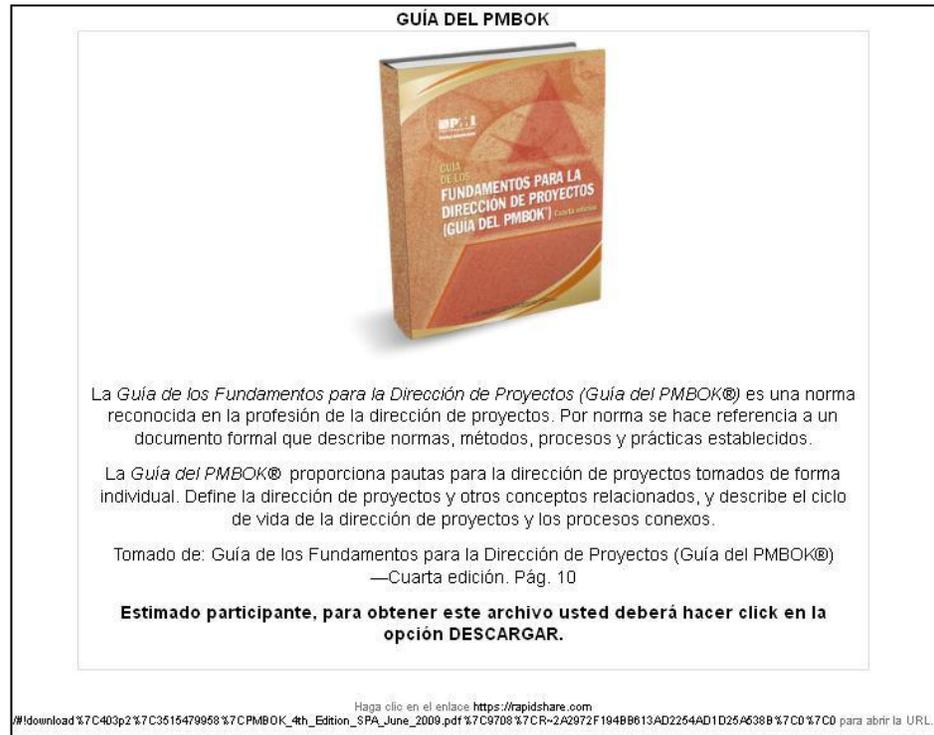


Fuente: Presentación diplomado PMP [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

A continuación, se procedió a subir los contenidos del curso, las presentaciones de las sesiones, formatos y demás documentos, tal como se expuso en la primera parte de este capítulo para la plataforma Moodle de Unicauca y se crearon nuevamente las actividades planteadas para el Diplomado ya realizado, con algunas excepciones que se explicaran mas adelante.

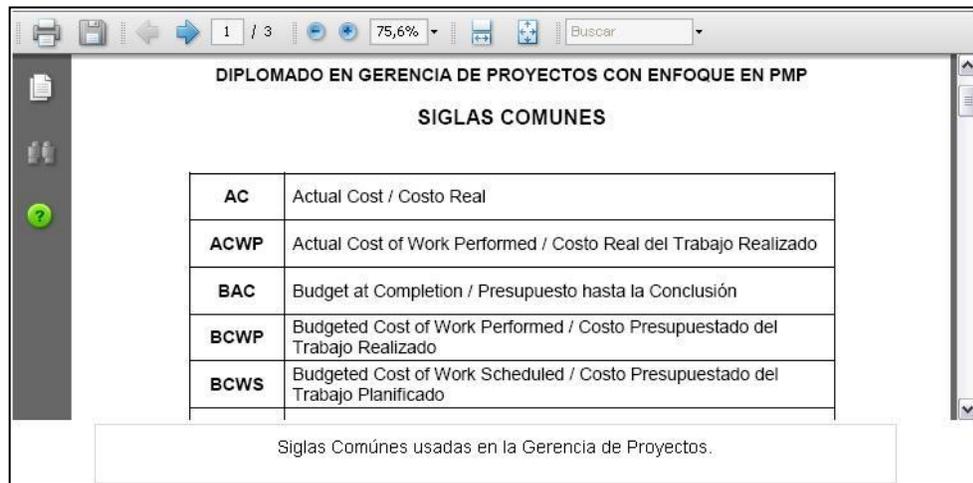
Los **Recursos** disponibles en el curso “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” en la plataforma APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. son las mismas Presentaciones de las sesiones expuestas en la tabla 6, los formatos mencionados en la tabla 7 y el material que se encuentra en la tabla 8; igualmente se podrá encontrar la Guía del PMBOK, a través del Recurso “URL” y el archivo de apoyo, Siglas Comunes.

Figura 52. APRENDE EMTel S.A. E.S.P.URL Guía del PMBOK



Fuente: Guía del PMBOK [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 53. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Archivo Siglas Comunes



DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS CON ENFOQUE EN PMP

SIGLAS COMUNES

AC	Actual Cost / Costo Real
ACWP	Actual Cost of Work Performed / Costo Real del Trabajo Realizado
BAC	Budget at Completion / Presupuesto hasta la Conclusión
BCWP	Budgeted Cost of Work Performed / Costo Presupuestado del Trabajo Realizado
BCWS	Budgeted Cost of Work Scheduled / Costo Presupuestado del Trabajo Planificado

Siglas Comunes usadas en la Gerencia de Proyectos.

Fuente: Siglas comunes [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Cabe mencionar que las presentaciones de las sesiones correspondientes a los temas 9 al 14; las cuales fueron suministradas físicamente en el componente

presencial del Diplomado en Gerencia de Proyectos, no son suministradas de forma digital en la plataforma “APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P.” debido a que este es un material restringido, por derechos de autor.

Por otra parte, se han planteado también, las tres Sesiones Prácticas denominadas en la tabla 9. En cuanto a las **Actividades**, se plantearon las mismas que se encuentran en la tabla 10, a excepción de las siguientes:

- Tarea. Revisión Glosario.
- Cuestionario. Encuesta de Evaluación del Diplomado.
- Foro Novedades. Total Faltas.

Esto debido a que este curso se dictara sólo de manera virtual, razón por la cual estas actividades no se necesitaran. A continuación se muestran las imágenes de cada actividad:

Figura 54. APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P. Foro Inicial. Presentación y Opinión

Estimado participante, en este espacio usted podrá expresar sus opiniones respondiendo a diferentes interrogantes sobre la Gerencia de Proyectos.



Colocar un nuevo tema de discusión aquí

Tema	Comenzado por	Rélicas	Último mensaje
PRESENTACIÓN Y OPINIÓN	 Lina Marcela Giraldo Ruiz	0	Lina Marcela Giraldo Ruiz [ve. 9 de ago de 2012, 16:21]

 **PRESENTACIÓN Y OPINIÓN**
de Lina Marcela Giraldo Ruiz - jueves, 9 de agosto de 2012, 16:21

Para empezar haga su **presentación personal** y díganos:

¿De que forma cree usted que la formación en Gerencia de Proyectos le ayudará en su desempeño laboral?

.....

Editar | Borrar | Responder

Fuente: Presentación y opinión [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 55. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Glosario

En este espacio Usted encontrará definiciones de conceptos básicos usados en la Gerencia de Proyectos.
Estas definiciones están disponibles en la Guía del PMBOK.



Usted podrá comentar cualquier entrada del Glosario a modo de aporte o pregunta que cualquier participante podrá responder; usted también podrá agregar nuevos conceptos durante todo el curso.

Buscar ¿Buscar en conceptos y definiciones?

Agregar entrada

Vista Alfabética Vista por Categoría Vista por Fecha Vista por Autor

Navegue por el glosario usando este índice.

Especial | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | TODAS

Página: 1 2 (Siguiente) TODAS

A

Acta de Constitución del Proyecto
Project Charter

Un documento emitido por el iniciador o patrocinador del proyecto que autoriza formalmente la existencia de un proyecto, y le confiere al director de proyectos la autoridad para aplicar los recursos de la organización a las actividades del proyecto. También conocido como: Acta de Autorización del Proyecto; Acta de Proyecto; o Ficha del Proyecto.

Fuente: Glosario [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Glosario: En este están disponibles los mismos conceptos que se encuentran en el curso dictado en la plataforma Moodle de Unicauca.

Figura 56. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Tarea Project Charter/ Lista de Stakeholders

Grupos visibles: Todos los participantes

No se ha intentado realizar esta tarea

Tarea 1.

Cada grupo de trabajo deberá llenar los formatos de Project Charter y Stakeholders, disponibles como recursos del Tema 4, de acuerdo al proyecto en el que está trabajando; a continuación debe subir estos archivos a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

Borrador del envío
Aún no se han enviado archivos

Subir archivos

Fuente: Tarea Project Charter, Lista de Stakeholders [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>



Figura 57. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tarea Construcción del WBS del proyecto

Grupos visibles: Todos los participantes No se ha intentado realizar esta tarea

Tarea 2.

Cada grupo de trabajo deberá construir la **ESTRUCTURA DE DESCOMPOSICIÓN DEL TRABAJO (Work Breakdown Structure WBS)** de su proyecto, teniendo en cuenta las pautas disponibles como recurso del Tema 6, a continuación debe subir este archivo a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

Borrador del envío
Aún no se han enviado archivos

Fuente: Tarea Construcción del WBS del proyecto [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 58. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Tarea Lista y Atributos de Actividades

Grupos visibles: Todos los participantes No se ha intentado realizar esta tarea

Tarea 3.

Cada grupo de trabajo deberá llenar los formatos **Lista de Actividades y Atributos de Actividades** disponibles como recursos del Tema 8, a continuación deberá subir estos archivos a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

En cuanto a los **Atributos de Actividades**, este formato deberá llenarse sólo para tres (3) actividades, las cuales cada grupo escogerá de su Lista de Actividades.

Borrador del envío
Aún no se han enviado archivos

Fuente: Tarea Lista y Atributos de Actividades [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>

Figura 59. APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. Construcción del Cronograma del Proyecto

Grupos visibles: Todos los participantes No se ha intentado realizar esta tarea

Tarea 4.

Cada grupo de trabajo deberá **Construir el Cronograma de su proyecto**, basandose en las actividades definidas así como en su secuenciación; para esto podrán usar el software de Gestión de Proyectos de su preferencia (Ej. Microsoft Project), a continuación deberán subir este archivo a la plataforma para su posterior revisión y retroalimentación.

Borrador del envío
Aún no se han enviado archivos

Fuente: Cronograma del proyecto [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>



Figura 60. APRENDE EMTel S.A. E.S.P. Vista global Diplomado PMP

APRENDE EMTel S.A. E.S.P

Página Principal > Cursos > PROYECTOS > PMP

Diagrama de temas

DIPLOMADO
EN GERENCIA DE PROYECTOS
CON ENFOQUE EN PROJECT MANAGEMENT
PROFESSIONAL (PMP)

APRENDE EMTel S.A. E.S.P.

CONCEPTOS INICIALES

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN, Conceptos Iniciales sobre Gerencia de Proyectos

CICLO DE VIDA Y ORGANIZACIÓN

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN, Ciclo de vida y organización

PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS PARTE I

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN, Procesos de la Dirección de Proyectos, PARTE I

SESIÓN PRÁCTICA
Project Charter – Identificación de Stakeholders

FORMATO, Sesión Práctica, Parte I, Project Charter.
FORMATO, Sesión Práctica, Parte II, Identificación de Stakeholders.
TABLERA 1, Project Charter y Lista de Stakeholders del Proyecto.

PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS PARTE II

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN, Procesos de la Dirección de Proyectos, PARTE II

SESIÓN PRÁCTICA
Work Breakdown Structure, WBS

MATERIAL, Sesión Práctica, El trabajo de descomposición del trabajo.
TABLERA 2, Construcción del WBS del Proyecto.

GRUPO DE PROCESOS DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO-CONTROL Y CIERRE

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN, Grupo de Procesos de Ejecución, Seguimiento-Control y Cierre

SESIÓN PRÁCTICA
Lista de Actividades – Atributos de Actividades, Cronograma

FORMATO, Sesión Práctica, Lista de Actividades.
FORMATO, Sesión Práctica, Atributos de Actividades.
TABLERA 3, Lista de Actividades y Atributos de Actividades.
TABLERA 4, Construcción del Cronograma del Proyecto.

GESTIÓN DE TIEMPO

Material No disponible por Derechos de Autor.

Menú de navegación:

- Página Principal
- Asesoria personal
- Páginas del sitio
- EMTEL
- Cursos
 - PROYECTOS
 - PMP
 - Participantes
 - Introducción
 - General
 - Tema 1
 - Tema 2
 - Tema 3
 - Tema 4
 - Tema 5
 - Tema 6
 - Tema 7
 - Tema 8

- Últimas noticias
- Eventos próximos
- Actividad reciente
- Ajustes



Figura 61. (Continuación)

10		VALOR ACUMULADO	<input type="checkbox"/>
Material No disponible por Derechos de Autor.			
11		GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	<input type="checkbox"/>
Material No disponible por Derechos de Autor.			
12		GESTIÓN DE COMUNICACIONES	<input type="checkbox"/>
Material No disponible por Derechos de Autor.			
13		GESTIÓN DE RIESGOS	<input type="checkbox"/>
Material No disponible por Derechos de Autor.			
14		GESTIÓN DE ADQUISICIONES	<input type="checkbox"/>
Material No disponible por Derechos de Autor.			

EMTEL S.A. E.S.P.
Calle E.P. 66
Compucenter (2) 824 33 33 Call Center (2) 8 22 22 55

APRENDE EMTel S.A. E.S.P.

Usted no ha identificado como Lina Mercedes Granda Pizar (544)

Moodle Open para esta página

Fuente: Diplomado PMP [en línea]. Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P., 2012 [consultado 22 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet: <http://190.5.195.22/moodle/>



4. DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EMTEL S.A. E.S.P.

El desarrollo de competencias en el Subproceso de Capacitación y Reentrenamiento del personal de EMTEL S.A. E.S.P., surge como resultado de la ejecución de las actividades planteadas para el presente trabajo de pasantía.

La realización del análisis a continuación se deriva de la información recolectada, como es el caso del plan de capacitación para el 2012 elaborado por la profesora de la Universidad del Cauca, Zamanda Correa, en el marco de la I etapa del convenio Unicauca - EMTEL S.A. E.S.P., etapa realizada al inicio del presente trabajo. Las competencias que se abordan en el presente capítulo, se encuentran en el Catálogo de Competencias propuesto por la profesora Zamanda Correa. (Ver Anexo D. CD-ROM. Catálogo Competencias EMTEL S.A. E.S.P.)

Este análisis se realizó en tres momentos:

- a. Se determinaron las contribuciones al desarrollo de competencias por parte del personal de la empresa con la realización del “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP”;
- b. Se abordaron las competencias involucradas en la implementación de la plataforma Moodle como apoyo al subproceso de capacitación y reentrenamiento de la empresa y,
- c. Se analiza el desarrollo de las competencias en el proceso de capacitación sobre la gestión de la plataforma Moodle, con el grupo de personas asistentes a las capacitaciones, en el rol de “Creador de Cursos”.

Según estos y de acuerdo a las consideraciones planteadas en el Catálogo de Competencias EMTEL S.A. E.S.P.: “Para facilitar la definición del modelo de competencias, todos los cargos de EMTEL S.A. E.S.P fueron clasificados en tres macroprocesos y siete procesos: tres de ellos relacionados con el macroproceso de apoyo, y los dos restantes, con los macroprocesos estratégicos y misionales. Cada uno de los procesos comparte un modelo con 5 competencias, que son comunes para todos los cargos, pues son las que traducen la cultura y apalancan el logro de la visión estratégica de EMTEL S.A. E.S.P, y a pesar de ser las mismas, exigen un desarrollo específico según el cargo. Este modelo es la pauta para alcanzar el crecimiento integral de los colaboradores de manera armónica con los propósitos organizacionales. Estas competencias, llamadas organizacionales, surgieron de un análisis estadístico basado en la MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS ya existentes, cuyo resultado demostró las siguientes competencias: Interés por el cliente, Calidad del trabajo, Obtención de resultados, Compromiso organizacional, Iniciativa/innovación. En un nivel mas tipificado, se presenta un grupo de competencias definidas y valoradas como imprescindibles para el desarrollo de cada proceso”.



De lo anterior, teniendo en cuenta la estructura de competencias planteadas en el catálogo (Competencias corporativas, Competencias de los procesos y Competencias técnicas) se analizará el modelo de las 5 competencias comunes para todos los cargos (Competencias corporativas u organizacionales), se establece la contribución al desarrollo de las Competencias de los procesos desarrollados, teniendo como base que las personas asistentes al diplomado, quienes fueron las mismas que usaron la plataforma en el componente virtual del diplomado mencionado y el grupo de personas que participaron del proceso de capacitación, pertenecen según los diferentes niveles y roles que ha adoptado EMTEL S.A. E.S.P. al «Nivel Directivo» (Estratégicos y Decisorios), y al «Nivel Directivo Medio» (Decisorios a nivel de ejecución).

Y finalmente, se debe hacer la aclaración, que hubo competencias en las diferentes actividades que no fueron desarrolladas, pero que se incluyen en el análisis como «no desarrolladas» para que sean tenidas en cuenta en posteriores procesos que la empresa pretenda desarrollar y que permitan el mejoramiento continuo al subproceso de Capacitación y Reentrenamiento del Personal de EMTEL S.A. E.S.P. y en general a todo el Proceso de Gestión Humana:

4.1 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL “DIPLOMADO EN GERENCIA DE PROYECTOS CON ENFOQUE EN PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL, PMP”

A continuación se determinará la contribución del “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en Project Management Professional, PMP” en el desarrollo de las competencias del personal de la empresa EMTEL S.A. E.S.P.

Tabla 11. Competencias Corporativas. Diplomado PMP

COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
Interés por el cliente: Capacidad para ayudar o servir a los clientes internos o externos, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, presentar alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio; escucha de forma atenta.	✓ El diplomado en Gerencia de Proyectos es en sí, una respuesta a las necesidades actuales y potenciales de los empleados (clientes internos).
Orientación a la calidad: Capacidad para realizar las tareas buscando en sus actividades los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores. Implica tener amplios conocimientos de los temas del área de la cual es responsable. Demostrar constantemente el interés de aprender.	✓ La realización del diplomado en Gerencia de Proyectos contribuye al mejoramiento en la ejecución de diversas tareas, en especial, en la planeación y formulación de proyectos específicos en cada área de trabajo, para lo cual el diplomado contó con un componente práctico que permitió -a medida que se abordaron los temas



COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
<p>Excelencia en el trabajo a realizar respondiendo de forma efectiva a las exigencias del medio con el reto de cumplir con los estándares establecidos. Preocuparse y esforzarse por realizar las labores de forma correcta y con cero errores.</p>	<p>teóricos- ir aplicando lo aprendido en problemáticas o situaciones reales y actuales de la empresa.</p> <p>✓ La Gerencia de Proyectos es útil e indispensable en las diferentes áreas de la empresa, razón por la cual, una formación al respecto es una forma de orientar a los miembros del equipo para actualizarlos y desarrollarlos, con el fin de acrecentar sus capacidades para enfrentar los desafíos por venir.</p> <p>✓ El diplomado en PMP permite a través de la formulación de proyectos brindar soluciones o prever acciones alternativas, con el fin de superar y alcanzar objetivos planteados.</p>
<p>Obtención de resultados: Encaminar todas las acciones a obtener resultados, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos de su cargo, área y la compañía, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, que demandan un esfuerzo superior o desempeño más alto, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento. Muestra insatisfacción con el desempeño medio.</p>	<p>No desarrollada.</p>
<p>Compromiso organizacional: Siente, reconoce, participa y comparte los objetivos de la compañía y su razón de ser. Comprometido por completo en el logro de los objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la compañía.</p>	<p>No desarrollada.</p>
<p>Iniciativa/innovación: Disposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que empuje a hacerlo contribuyendo al logro de los objetivos. Búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.</p>	<p>No desarrollada.</p>

Tabla 12. Competencias de los Procesos. Diplomado PMP

COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
<p>Liderazgo: Capacidad para dirigir a un equipo de trabajo, inspirando valores de</p>	<p>No desarrollada.</p>



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción del equipo. Capacidad para fijar objetivos y para realizar seguimiento de dichos objetivos, capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Crea un clima de compromiso y comunica la visión de la empresa. Provee coaching para el desarrollo de los colaboradores.	
Comprensión estratégica del negocio: Capacidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización, a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que abandonar un negocio o reemplazarlo por otro	No desarrollada.
Trabajo en equipo: Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas; formar parte de un grupo y trabajar juntos con un propósito común y unas metas de desempeño por las cuales se responsabilizan mutuamente, desempeñando un rol claro; fomenta un ambiente cooperativo, flexible, logrando resultados concretos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El diplomado en PMP promovió el trabajo en equipo, teniendo en cuenta los procesos de la organización, partiendo de la necesidad de que los empleados trabajen juntos y colaboren para solucionar las dificultades en el trabajo. ✓ Las clases presenciales fueron un espacio en el que se fomentó el intercambio de información y experiencias. ✓ El trabajo en equipo permitió a los miembros de cada grupo aportar ideas y sugerencias sobre los problemas del trabajo.
Negociación/relación: Capacidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que favorezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.	No desarrollada.
Identificación con la organización: Capacidad para orientar los intereses propios hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, actuando para que los mismos se consigan, incluso poniéndolos por delante de las preferencias individuales	No desarrollada.



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
<p>Pensamiento analítico: Capacidad para realizar un análisis lógico, capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.</p>	<p>✓ En el desarrollo del diplomado se propuso que cada grupo de trabajo desarrollara un proyecto que según su experiencia y vivencias en la organización, fuera necesario y contribuyera al desarrollo y/o fortalecimiento del área o proceso respectivo, a través de esta actividad se lograría detectar problemas relacionados con el área de trabajo, recopilar información relevante y organizar las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades y finalmente, establecer el proyecto como solución o contribución al mejoramiento de las debilidades o falencias identificadas.</p>

4.2 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE COMO PARTE DEL APOYO AL SUBPROCESO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DE EMTEL S.A. E.S.P.

A continuación, se determinará la contribución de la implementación de la plataforma Moodle como apoyo al subproceso de capacitación y reentrenamiento de EMTEL S.A. E.S.P. en el desarrollo de las competencias del personal de la empresa mencionada.

Tabla 13. Competencias Corporativas. Implementación Plataforma MOODLE

COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
<p>Interés por el cliente: Capacidad para ayudar o servir a los clientes internos o externos, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, presentar alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio; escucha de forma atenta.</p>	<p>✓ La implementación de la plataforma virtual de aprendizaje Moodle es en sí, una contribución a la formación de los empleados (clientes internos) de la empresa, por ser un apoyo al subproceso de capacitación y reentrenamiento del personal de EMTEL S.A. E.S.P.</p>
<p>Orientación a la calidad: Capacidad para realizar las tareas buscando en sus actividades los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores. Implica tener amplios conocimientos de los temas del área de la cual es responsable. Demostrar constantemente el interés de aprender. Excelencia en el trabajo a realizar respondiendo de forma efectiva a las</p>	<p>✓ La plataforma Moodle permitió asesorar y/o capacitar a los empleados, además que su continuidad, contribuye a la actualización y desarrollo de otras competencias. Además, como es un entorno virtual de aprendizaje permite reducir costos y maximizar tiempos facilitando el proceso de formación.</p> <p>✓ APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. es para sus usuarios un mecanismo de intercambio y aprovechamiento del conocimiento de cada</p>



COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
exigencias del medio con el reto de cumplir con los estándares establecidos. Preocuparse y esforzarse por realizar las labores de forma correcta y con cero errores.	<p>empleado, además de un medio digital para difusión de información, como los comunicados corporativos.</p> <p>✓ El manejo de una plataforma digital para capacitación se convierte también en una herramienta de fácil uso y muy útil para el acercamiento de la tecnología, teniendo en cuenta el distanciamiento que existe entre un significativo número de empleados de EMTel con las diferentes herramientas tecnológicas, considerando la importancia que las TIC tienen en el objeto social de la empresa.</p>
<p>Obtención de resultados: Encaminar todas las acciones a obtener resultados, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos de su cargo, área y la compañía, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, que demandan un esfuerzo superior o desempeño más alto, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento. Muestra insatisfacción con el desempeño medio.</p>	No desarrollada.
<p>Compromiso organizacional: Siente, reconoce, participa y comparte los objetivos de la compañía y su razón de ser. Comprometido por completo en el logro de los objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la compañía.</p>	<p>✓ La plataforma Moodle se podrá usar como herramienta de seguimiento y control de las acciones planeadas en el subproceso de capacitación y reentrenamiento, para controlar la marcha de este subproceso y cumplir los objetivos propuestos.</p>
<p>Iniciativa/innovación: Disposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que empuje a hacerlo contribuyendo al logro de los objetivos. Búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.</p>	<p>✓ La implementación de la plataforma Moodle representa una propuesta y un cambio significativo que produce una transformación importante para la empresa en general.</p> <p>✓ Implica una mejora continua, y es una manera de optimizar tiempos y resultados y hacer más eficaz el subproceso de capacitación y reentrenamiento de la empresa.</p>

Tabla 14. Competencias de los Procesos. Implementación Plataforma MOODLE

COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
<p>Liderazgo: Capacidad para dirigir a un equipo de trabajo, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de</p>	No desarrollada.



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
desarrollo de la acción del equipo. Capacidad para fijar objetivos y para realizar seguimiento de dichos objetivos, capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Crea un clima de compromiso y comunica la visión de la empresa. Provee coaching para el desarrollo de los colaboradores.	
Comprensión estratégica del negocio: Capacidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización, a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que abandonar un negocio o reemplazarlo por otro	No desarrollada.
Trabajo en equipo: Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas; formar parte de un grupo y trabajar juntos con un propósito común y unas metas de desempeño por las cuales se responsabilizan mutuamente, desempeñando un rol claro; fomenta un ambiente cooperativo, flexible, logrando resultados concretos.	✓ Mediante la plataforma se fomenta el intercambio de información y experiencias ya sea mediante la publicación de diferentes comunicaciones o a través de la creación de cursos, fruto de experiencias y aprendizajes personales. ✓ La administración y desarrollo de la plataforma implicara la existencia de un equipo de trabajo, que permitirá que los empleados trabajen juntos y colaboren para la solución de dificultades y necesidades de capacitación.
Negociación/relación: Capacidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que favorezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.	No desarrollada.
Identificación con la organización: Capacidad para orientar los intereses propios hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, actuando para que los mismos se consigan, incluso poniéndolos por delante de las preferencias individuales	No desarrollada.
Pensamiento analítico: Capacidad para	No desarrollada.



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
realizar un análisis lógico, capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.	

4.3 COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL PROCESO DE CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA MOODLE

A continuación se determinará la contribución del proceso de capacitación sobre la gestión de la plataforma Moodle, en el desarrollo de las competencias del personal de la empresa EMTel S.A. E.S.P. que se involucró en dicho proceso; a quienes se asignó el rol de “Creadores de cursos”.

Tabla 15. Competencias Corporativas. Capacitación Gestión Plataforma MOODLE

COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
Interés por el cliente: Capacidad para ayudar o servir a los clientes internos o externos, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, presentar alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio; escucha de forma atenta.	✓ Los “Creadores de cursos” presentan un interés por el resto de empleados (clientes internos) de la empresa, específicamente por contribuir a la formación de los mismos.
Orientación a la calidad: Capacidad para realizar las tareas buscando en sus actividades los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores. Implica tener amplios conocimientos de los temas del área de la cual es responsable. Demostrar constantemente el interés de aprender. Excelencia en el trabajo a realizar respondiendo de forma efectiva a las exigencias del medio con el reto de cumplir con los estándares establecidos. Preocuparse y esforzarse por realizar las labores de forma correcta y con cero errores.	✓ Mediante el proceso de capacitación se formaron personas con conocimientos básicos en el manejo de la plataforma Moodle, estos empleados adquirieron nuevas nociones que en conjunto con su experiencia y formación profesional les permitirá usar la plataforma como un mecanismo de intercambio y aprovechamiento de sus conocimientos. ✓ Los “Creadores de cursos” poseen amplio conocimiento de su área de especialización, y lo comparten con pares y subordinados.
Obtención de resultados: Encaminar todas las acciones a obtener resultados, realizando seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos de su cargo, área y la compañía, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, que demandan un esfuerzo superior o desempeño más alto, mejorando y manteniendo altos niveles de	✓ Los “Creadores de cursos” planifican sus cursos previendo incrementar la competitividad de la empresa, reflejando claridad acerca de dónde dirigir los esfuerzos, trabajando con objetivos claramente establecidos.



COMPETENCIAS CORPORATIVAS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
rendimiento. Muestra insatisfacción con el desempeño medio.	
Compromiso organizacional: Siente, reconoce, participa y comparte los objetivos de la compañía y su razón de ser. Comprometido por completo en el logro de los objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los “Creadores de cursos” apoyan y fomentan las decisiones organizacionales comprometidos con el logro de los objetivos y la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad y eficiencia, diseñando instrumentos (cursos) para cumplir los objetivos propuestos y ponen en práctica la plataforma como mecanismo de control, con el fin de ir monitoreando el logro de los objetivos en cuanto al proceso de capacitación.
Iniciativa/innovación: Disposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Empezar acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que empuje a hacerlo contribuyendo al logro de los objetivos. Búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los “Creadores de cursos” presentan propuestas (cursos) que producen una transformación importante para su área de trabajo y optimizan los resultados de la empresa. ✓ Aportan ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a cumplir con los objetivos del área. ✓ Detectan oportunidades de mejora para su área y con base a ello elaboran propuestas creativas para beneficiar la organización.

Tabla 16. Competencias de los Procesos. Capacitación Gestión Plataforma MOODLE

COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
Liderazgo: Capacidad para dirigir a un equipo de trabajo, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción del equipo. Capacidad para fijar objetivos y para realizar seguimiento de dichos objetivos, capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Crea un clima de compromiso y comunica la visión de la empresa. Provee coaching para el desarrollo de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los empleados que recibieron la capacitación como “Creadores de cursos” serán líderes al tener la iniciativa de proponer sus propios cursos, al igual, que dar la capacitación recibida a otros empleados que posteriormente se interesen en contribuir con la formación de sus compañeros de trabajo a través de la difusión de conocimientos y mediante la creación de su propio curso en la plataforma Moodle. ✓ Los “Creadores de cursos” realizarán un apropiado seguimiento de las tareas, brindando feedback a los usuarios de sus cursos y se aseguraran de que los participantes estén informados sobre la temática respectiva. ✓ Los “Creadores de cursos” se preocuparán por el desarrollo de sus usuarios y toma



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
	decisiones concretas al respecto, planeando y proponiendo acciones de desarrollo y capacitación adecuadas y realizaran un adecuado seguimiento del desempeño del grupo para el cumplimiento de los objetivos.
<p>Comprensión estratégica del negocio: Capacidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización, a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores. Incluye la capacidad para saber cuándo hay que abandonar un negocio o reemplazarlo por otro</p>	No desarrollada.
<p>Trabajo en equipo: Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas; formar parte de un grupo y trabajar juntos con un propósito común y unas metas de desempeño por las cuales se responsabilizan mutuamente, desempeñando un rol claro; fomenta un ambiente cooperativo, flexible, logrando resultados concretos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los “Creadores de cursos” apoyaran el desempeño de otras áreas de la empresa y fomentaran el intercambio de información y experiencias mediante la oferta de cursos a los empleados en general. ✓ Los “Creadores de cursos” podrán insistir en la necesidad de que los empleados trabajen juntos para la realización de diferentes actividades dentro de cada curso.
<p>Negociación/relación: Capacidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que favorezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los “Creadores de cursos” intentaran llegar a acuerdos en los temas de trabajo con sus respectivos grupos y podrán ofrecer ayuda a los compañeros para solucionar inconvenientes que surjan en el desarrollo de las actividades de trabajo. ✓ Lograran acuerdos satisfactorios para ambas partes, basándose en criterios objetivos. ✓ Manejaran la comunicación en todos sus aspectos y facilitaran el contacto e intercambio de ideas.
<p>Identificación con la organización: Capacidad para orientar los intereses propios hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, actuando para que los mismos se consigan, incluso poniéndolos por delante de las preferencias individuales</p>	No desarrollada.
<p>Pensamiento analítico: Capacidad para realizar un análisis lógico, capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los “Creadores de cursos” pueden surgir al detectar los problemas relacionados con su área y otras áreas de la organización, ante lo cual pueden proponer la creación de un



COMPETENCIAS DE LOS PROCESOS	
COMPETENCIA	CONTRIBUCIÓN
los datos relevantes.	curso para contribuir a solucionar el problema identificado.

Finalmente, haciendo un análisis adicional aplicando el método “APRENDER HACIENDO” del profesor universitario, Administrador y consultor, Reginald "Reg" William Revans, el padre del Aprendizaje Activo “Action Learning”. En el proceso de capacitación sobre la gestión de la plataforma Moodle se contribuyó al desarrollo de competencias a través de este método, de la siguiente manera:

Se estableció que para el desarrollo de la capacitación cada participante debía crear su propio curso de prueba, de modo que, partiendo de la experiencia obtenida por cada uno de ellos en la realización del Diplomado en Gerencia de Proyectos en la plataforma Moodle de la Universidad del Cauca, como usuarios del curso, tuvieran la oportunidad de proponer un curso, es decir, pasar al rol de “Creador de curso”, procesar su experiencia, definir inconvenientes, aspectos por mejorar, preferencias, y finalmente proponer un Curso partiendo de lo que ellos concluyeron como estudiantes:

- a. Experimentar: Realización del Diplomado en Gerencia de Proyectos en la plataforma Moodle de la Universidad del Cauca, como usuarios del curso.
- b. Procesar la información: Análisis de su experiencia desde la perspectiva del estudiante.
- c. Generalizar: Concluir y definir los requerimientos y necesidades del estudiante, actividades ideales y finalmente el prototipo de un curso adecuado.
- d. Aplicar: Llevar a la práctica y probar los conocimientos adquiridos a través de la creación de un curso propio, pasando del rol de “estudiante” al de “Creador de curso”.



5. CONCLUSIONES

- Para la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTEL S.A. E.S.P. dada la importancia de las TIC, y bajo el propósito de obtener la certificación en Calidad; apoyar el subproceso de capacitación y reentrenamiento mediante la implementación de una plataforma digital basada en el sistema Moodle, es una estrategia de gran importancia, ya que esta herramienta además de estar acorde a las características actuales del entorno, permitirá hacer reentrenamiento y capacitación permanente del personal, facilitando la medición del mismo para el proceso de Gestión del Talento Humano de la empresa.
- La implementación de la plataforma Moodle representa una propuesta y un cambio significativo que produce una transformación importante para la empresa en general. Implica una mejora continua, y es una manera de optimizar tiempos y resultados y hacer más eficaz el subproceso de capacitación y reentrenamiento de la empresa.
- La plataforma Moodle puede ser usada como un mecanismo de intercambio y aprovechamiento del conocimiento de cada empleado, además de un medio digital para difusión de información, como los comunicados corporativos.
- El proceso de montaje y configuración de la plataforma Moodle en la empresa EMTEL S.A. E.S.P., al igual que el diseño y personalización de la misma, se realizó de acuerdo a las necesidades del subproceso de capacitación y reentrenamiento del personal de la empresa en mención.
- El apoyo en la parte presencial del “Diplomado en Gerencia de Proyectos con enfoque en “Project Management Professional, PMP” se desarrolló mediante la coordinación del espacio requerido para las clases, la adecuación y distribución del material de trabajo, la gestión de refrigerios y la solución de inconvenientes relacionados con la logística del mismo curso.
- En el proceso de capacitación sobre el manejo de la plataforma Moodle, realizado con un grupo de 4 funcionarios de la empresa EMTEL S.A. E.S.P., se instruyó acerca de la creación de cursos en la plataforma y se dieron consejos para un mejor uso de los recursos y actividades disponibles en la misma.
- La metodología del Aprendizaje Activo en el proceso de capacitación, contribuyó mediante la creación de su propio curso de prueba, a que cada funcionario desarrollara habilidades en el rol de “creador de cursos”.



- Los “Creadores de cursos” pueden surgir al detectar los problemas relacionados con su área y otras áreas de la organización, ante lo cual pueden proponer la creación de un curso para contribuir a solucionar el problema identificado.
- El análisis de las competencias permitió identificar que las competencias corporativas en cuyo desarrollo se contribuyó fueron: Interés por el cliente, Orientación a la calidad, Compromiso organizacional, Iniciativa/innovación y Obtención de resultados; al igual que a las siguientes competencias de los procesos: Trabajo en equipo, Pensamiento analítico, Liderazgo y Negociación/relación.



6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán EMTTEL S.A. E.S.P., como posibilidad para apoyar el subproceso de capacitación y reentrenamiento, involucrar al personal en el proceso de creación de los cursos a ofertar en la plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P., incentivando a los funcionarios a la proposición y creación de sus propios cursos, partiendo de la formación académica de los mismos así como de su experiencia y habilidades para la difusión de sus conocimientos; logrando así un mayor involucramiento y participación del personal en su proceso de formación y la consolidación de un sistema de “autoformación” pues el cliente interno se capacitara a sí mismo, usando la plataforma como un mecanismo de intercambio y aprovechamiento de sus conocimientos.
- APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P. podrá ser usada, si es requerido, como un medio digital para la difusión de información general relacionada con la empresa, como lo son los comunicados corporativos; lo cual se puede realizar haciendo uso del foro Novedades del sitio ubicado en la página principal de la plataforma.
- Otorgar una mayor importancia e interés a la plataforma Moodle por su gran utilidad como apoyo al subproceso de capacitación y reentrenamiento del personal de la empresa.
- Asignar a un funcionario para que se encargue de la Administración de la plataforma, con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento, mediante la verificación continua del funcionamiento de la misma en la IP pública asignada, así como la actualización de la versión de la misma cada que sea necesario, para lo cual toda la información necesaria esta en el sitio web de la organización Moodle.
- Se sugiere asignar un dominio a la IP pública usada para la plataforma Moodle APRENDE EMTTEL S.A. E.S.P. y/o crear un link o acceso directo a la misma en la página web institucional, con el fin de facilitar el acceso a la plataforma por parte del personal de EMTTEL S.A. E.S.P.
- Se recomienda dar solución a la configuración de la plataforma, en lo relacionado con el envío de correos electrónicos a los participantes, para el proceso de matrícula y demás (ingresar los datos del servidor SMTP, en la siguiente ruta: Administración del sitio> Extensiones > Salida de Mensajes> Email).



- Con el fin de evitar una saturación de la plataforma y para una mayor optimización de la misma, se sugiere, en la gestión de cada curso, evitar subir directamente videos y/o documentos muy pesados en la misma; en este sentido, el tamaño máximo permitido por archivo es de 2Mb; una forma útil de presentar archivos de gran tamaño es a través del recurso URL o poniendo directamente el link del archivo deseado en los bloques HTML de los que dispone la plataforma en sus recursos y/o actividades.
- No disponer de más de 500 cursos en la portada de la plataforma APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. con el objetivo de evitar que la misma muestre un enlace a los listados de los cursos en lugar de que estos se muestren directamente.
- Realizar un plan de capacitación para ser desarrollado a través de la plataforma APRENDE EMTEL S.A. E.S.P., dicho plan puede formularse partiendo de las necesidades de capacitación identificadas por la profesora Zamanda Correa en el plan de capacitación para el 2012, identificando y definiendo cuales de estas se pueden trabajar directamente desde la plataforma.
- Usar el “Manual de Moodle para el profesor”, suministrado a los funcionarios que participaron del proceso de capacitación sobre la gestión de la plataforma Moodle. (Ver Anexo H. CD-ROM. MOODLE Manual del Profesor). Así como el Catálogo de Tutoriales de Moodle elaborado durante el desarrollo del presente trabajo de pasantía y suministrado como Anexo I. CD-ROM. Catálogo de Tutoriales Moodle. Tener en cuenta que toda la información necesaria sobre la plataforma se encuentra disponible en el sitio web de la organización Moodle. Con acceso en el siguiente link: <http://docs.moodle.org/all/es/>
- Es importante resaltar que para garantizar el éxito de la implementación de la plataforma Moodle en EMTEL S.A. E.S.P y la obtención de los beneficios que la misma puede generar, es fundamental brindar a la plataforma la importancia que la misma merece, interés por parte de la Gerencia, del Líder del proceso de Talento Humano y demás procesos y reconocimiento de todo el personal en general; incluyendo la plataforma APRENDE EMTEL S.A. E.S.P. en las estrategias, planes, proyectos y más importante aún, en la actualidad y en el día a día de la empresa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJUMEA ARIAS, Martha Luz. Gestión del Talento Humano. Guía Didáctica y Módulo. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables. Fundación Universitaria Luis Amigó. Colombia. 2008. 136 Páginas.

Blog de Carlos E. Pérez Quezada. [Portal en línea] <http://carlosperezquezada.wordpress.com/2007/05/31/las-tics-y-la-capacitacion/>

Blog SYSEI.NET. 2011. [Portal en línea] <http://sysei.net/2011/moodle-la-plataforma-de-e-learning-mas-utilizada>

CALDERÓN HERNÁNDEZ, Gregorio y NARANJO VALENCIA, Julia Clemencia. Competencias laborales de los gerentes de talento humano. Universidad Nacional de Colombia. Semillero de Investigación en Gestión Humana, 2004.

CASTAÑEDA, Delio Ignacio. Estado del arte en aprendizaje organizacional a partir de las investigaciones realizadas en facultades de Psicología. *Acta colombiana de Psicología*. 11, 23 – 33. 2004

CORREA CORREA, Zamanda. Catálogo Competencias EMTel S.A. E.S.P. Popayán, 2012.

Course: Moodle en Español. [Portal en línea]. <http://moodle.org/course/view.php?id=11>

EMTEL S.A. E.S.P. Nuestra empresa [en línea]. <http://www.emtel.net.co/>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos: presentaciones y referencias bibliográficas. NTC 1486, 5613, 4490. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 92 p.

Lineamientos y procesos para la formación y la capacitación del talento humano. Universidad de San Buenaventura. Bogotá D.C. Colombia. [Documento en línea]. http://www.usbbog.edu.co/Docentes/Documentos/formacion_capacitacion.pdf

MOODLE. Página Principal. Publicada el 25 de Noviembre de 2005. [Portal en línea] <http://docs.moodle.org/all/es/>

Plataforma Moodle APRENDE EMTel S.A. E.S.P. 2012. [Portal en línea] <http://190.5.195.22/moodle/admin/roles/manage.php>



Proyecto Ayuda a Empresas / Know Home, Publicación de Daniela Bello López.
[Portal en línea] <http://proyectoayudaempresa.com/2011/11/09/moodle-una-opcion-como-plataforma-de-formacion/>

ROMÁN CASTAÑO, Yacqueline. Cartilla de Gestión Humana. Escuela de Administración. Institución Universitaria CEIPA. Colombia. 72 páginas.

SENGE, P. La quinta disciplina. Buenos Aires: Granica. 1998

ULRICH, D. Recursos Humanos Champions. Buenos Aires: Granica. 2008.

Wikipedia: La Enciclopedia libre. [En línea] <http://es.wikipedia.org/>