

Las plataformas e-learning como opción para aumentar la capacidad y gestionar el conocimiento de las empresas.

Gloria Zúñiga Chávez
Praxis, Solution Center Vallejo Ixmiquilpan
Ixmiquilpan, Hidalgo.

RESUMEN

Con la evolución de las tendencias de aprendizaje en línea encontramos a las plataformas e-learning o sistemas que ayudan con la gestión del aprendizaje.

Las plataformas e-learning o LMS (*Learning Management System*) son programas instalados en un servidor Web ofreciendo la posibilidad de conexión en línea desde cualquier lugar y a cualquier hora, facilitan materiales en diversos formatos y propósitos, como por ejemplo las herramientas colaborativas como Wikis, foros y chats que contribuyen a la captura y transformación de conocimiento tácito (experiencia) a conocimiento explícito (formal), logrando con ello parte de la gestión del conocimiento tanto en el ámbito académico como empresarial. Las

plataformas e-learning se pueden encontrar comerciales o de código abierto.

PALABRAS CLAVE

Plataformas e-learning, SCORM, capacidad, LMS, gestión del conocimiento.

INTRODUCCIÓN

Las plataformas e-learning se han identificado para uso en las instituciones educativas o empresas que se dedican a la capacitación, sin embargo, el potencial que ofrecen con el conjunto de herramientas que incluyen para propósitos de gestión del aprendizaje las perfilan para que las empresas de cualquier giro consideren utilizarlas para el entrenamiento de su personal, clientes y proveedores así como para realizar

actividades de gestión del conocimiento.

generación de objetos de aprendizaje facilitando su portabilidad y reúso.

DESARROLLO

Haciendo un poco de historia con respecto a las plataformas e-learning (*electronic learning*, espacio virtual que facilita el aprendizaje en línea), los comienzos se consideran entre 1983 y 1989 cuando la capacitación se brindaba de manera presencial y a partir de 1984 se incorpora la era de la multimedia, gracias a los avances tecnológicos se agregan elementos visuales e interactivos en los cursos de capacitación y generalmente se presentaban a través de medios como el CD-ROM (*Compact Disc Read-Only Memory*). Sin embargo, este formato presentaba lentitud, lo que provocaba la falta de interés.

De 1995 a 1999 se marca el inicio del aprendizaje en línea con la oferta de cursos de capacitación a través de internet y con el uso del estándar SCORM (*Shareable Content Object Reference Model*) que permite la

Para el año 2000 inicia el B-learning (*Blended learning*, combinación de educación presencial y en línea) con materiales de aprendizaje que incluyen multimedia y Web.

En 2006 se considera el surgimiento del M-learning (*Mobile learning*), cursos que se distribuyen en dispositivos móviles, y con la variedad de formas para el acceso a internet surge el U-learning (*Ubicuos learning*) que incluye cursos accesibles en diferentes dispositivos y desde cualquier lugar.

Entre 2011 y 2015 el 96% de las universidades presenciales ofrecieron cursos en línea.

A partir del 2016 los centros educativos apuestan por la modalidad *e-learning* e invierten más en tecnología de punta y buscan los mejores LMS (*Learning Management System*) para la gestión del

aprendizaje en línea (Gros Salvat, 2018).

Dentro de las funciones principales de un LMS encontramos: facilitar el aprendizaje y la actualización de conocimientos, además de gestionar cursos, usuarios y resultados, cuenta con una interfaz administrativa para realizar configuraciones necesarias y una interfaz de usuarios para el acceso a los cursos.

Las posibilidades que brinda un LMS van desde:

- Crear cursos, exámenes y evaluaciones.
- Gestión de recursos (materiales de aprendizaje).
- Registro de progreso.
- Informes de progreso y actividad en la plataforma.
- Disponibilidad en todo momento de los recursos en la plataforma (contenido, foros, wikis, chat, exámenes, etc.)
- Flexibilidad para un entrenamiento con un ritmo personal.

Las opciones que existen para la implantación de un LMS son: LMS en servidor local con la gestión del almacenamiento de datos, seguridad y personalización de acuerdo a las necesidades por lo que se debe considerar un servidor con las características óptimas para el buen funcionamiento, se puede instalar la versión community. La otra forma es un LMS basado en la nube (SaaS, *Software as a Service*), alojado en un servidor de internet y el proveedor del servicio es el responsable del almacenamiento, procesamiento y toda la gestión del LMS además de mantenerlo actualizado, el costo generalmente es por el número de usuarios registrados.

Los LMS no son exclusivos de las instituciones educativas, ahora las empresas los utilizan para la capacitación de sus empleados y la gestión del aprendizaje y conocimiento. Algunos usos son:

- Capacitación del personal.
- Iniciación (de empleados o clientes).

- Entrenamiento de clientes.
- Acreditación y certificación.
- Entrenamiento de franquicias.

Entre las ventajas de usar un LMS están:

- Reducción de costos de entrenamiento.
- Reducción de tiempo de entrenamiento.
- Facilidad de actualización de contenido.
- Centralización de contenido.
- Registro del progreso.
- Reusable.
- Acceso desde cualquier momento y lugar.
- Considera varios estilos de aprendizaje.

Los LMS tienen integrada en las funcionalidades administrativas los respaldos de información (easy-lms, 2021).

Los LMS son también una buena alternativa para que las empresas capturen, transfieran y apliquen el conocimiento dentro de la

organización y con ello mejorar las capacidades (técnicas, organizativas, entorno, etc.), competencias y habilidades con el apoyo de la tecnología, así como lograr innovar en los productos y servicios para alcanzar la ventaja competitiva.

Es una realidad que la rotación de personal genera pérdida de capital intelectual y conocimiento organizacional, lo que conlleva a programar capacitaciones de manera constante para los nuevos colaboradores, considerando la curva de aprendizaje para su incorporación en la dinámica de la empresa, impactando en inversión y tiempo, de ahí la importancia de gestionar el conocimiento que consiste en el conjunto de procesos orientados al desarrollo personal y organizacional con el fin transferir el conocimiento (Chavarro Ramos, 2019).

Existen varios modelos y teorías para llevar a cabo la gestión del conocimiento, entre ellos se destaca el trabajo de Nonaka y Takeuchi, 1995 citados en (García Ramírez & Zuñiga

Chavez, 2018), los autores mencionan que las empresas u organizaciones tienen que movilizar el conocimiento tácito creado (el que se adquiere por experiencia) de manera individual a toda la empresa y de esa forma convertirlo en conocimiento explícito (el que se encuentra registrado en algún medio). La forma de hacer la transformación es a través de: la socialización, exteriorización, combinación e interiorización. Este proceso es llamado “espiral del conocimiento” que se muestra en la Figura 1.



Figura 1 Espiral del conocimiento. Imagen recuperada de <https://infogram.com/conocimiento-tacito-y-explicito-1hnp271rr57e2gq>

En la socialización se comparten experiencias entre individuos dentro de la organización (mentorías), en la exteriorización se reflexiona sobre el conocimiento explícito y las

experiencias obtenidas, puede ser en reuniones o conversaciones en algún medio. En la combinación se busca captar las ideas del conocimiento tácito y explícito para expandirse a lo largo del tiempo a través de un proceso y en la interiorización se busca la conversión del conocimiento explícito en conocimiento tácito lo que equivale a obtener el aprendizaje.

Dentro de las herramientas colaborativas que contienen los LMS o plataformas E-learning y que apoyan a lo indicado en la espiral del conocimiento ayudan a preservar los activos de conocimiento y dan agilidad al flujo y difusión de la información, entre esas herramientas están las siguientes:

- Wikis
- Foros
- Chats
- Blogs
- Videoconferencia

También cuentan con herramientas para el repositorio de documentos, elementos multimedia, SCORM y muchas más que se pueden adaptar a las necesidades de las empresas para llevar acabo la gestión del conocimiento, en la Figura 2 se muestran las herramientas que se pueden utilizar.

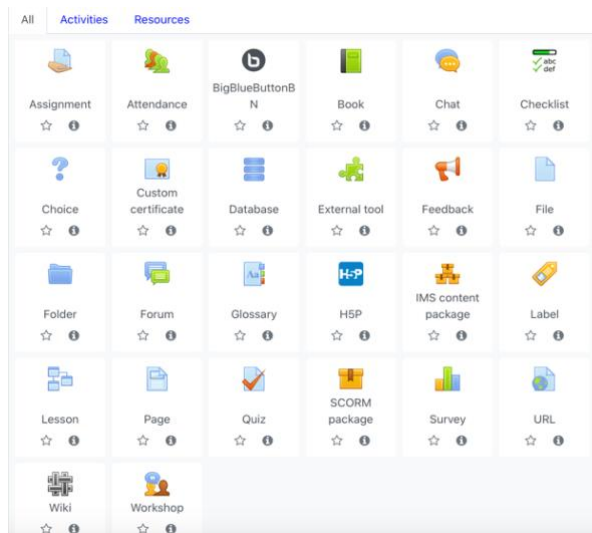


Figura 2 Listado de herramientas que pueden ser usadas en la plataforma e-learning moodle.

*Imagen recuperada de la prueba de concepto
<https://zucg.moodlecloud.com>*

Moodle es de los LMS más populares, con soluciones personalizadas y con la adaptación a las necesidades apoya a las empresas al aumento de la capacidad por los cursos de entrenamiento y a la gestión del conocimiento gracias al trabajo colaborativo, entre los casos de éxito

está la compañía española de seguros MGS Seguros y Reaseguros S. A. quién asumió el reto de adoptar un nuevo modelo de formación para lograr los siguientes objetivos:

- Adaptarse al cambio continuo.
- Empezar el proceso de transformación digital.
- Diferenciarse de la competencia.
- Cumplir con los requisitos normativos y de conformidad.
- Fomentar una cultura de aprendizaje entre los empleados.

Con ello ganaron eficiencia y calidad además de la experiencia de usuario con una solución fácil de integrar en el entorno de trabajo corporativo (Verdaguer, 2021).

CONCLUSIÓN

Las herramientas tecnológicas disponibles hoy en día nos pueden dar un sin fin de posibilidades, lo importante antes de apostar por alguna es lograr la identificación de los

objetivos y resultados que se quieran generar. Las plataformas e-learning surgieron principalmente para la gestión del aprendizaje en instituciones educativas, sin embargo las herramientas que contienen pueden adaptarse perfectamente para que las empresas las utilicen no solo para la capacitación y entrenamiento de sus empleados y clientes, sino también para almacenar, generar y distribuir el conocimiento.

REFERENCIAS

Chavarro Ramos, L. F. (2019). *Gestión del conocimiento a través del e-learning*. Obtenido de repository.usc.edu.co:
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2941/GESTI%C3%92N%20DEL%20CONOCIMIENTO.pdf?sequence=1>

easy-lms. (19 de marzo de 2021). *Easy-LMS*. Obtenido de ¿Qué es un sistema de gestión del aprendizaje? Definición, significado y todo lo que necesitas saber!:

<https://www.easy-lms.com/es/centro-de-conocimiento/centro-de-conocimiento-lms/que-es-un-sistema-de-gestion-del-aprendizaje/item10182>

Garcia Ramirez, O., & Zuñiga Chavez, G. (2018). Análisis de la competitividad y gestión de conocimiento de las pequeñas y medianas empresas manufactureras en los estados de Hidalgo y Querétaro México. *Digital Ciencia @UAQRO*, 82-96.

Gros Salvat, B. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 69-82.

Verdaguer, J. (25 de enero de 2021). *Moodle helps foster organisational learning culture at an insurance company*. Obtenido de <moodle:
<https://moodle.com/news/moodle-helps-foster-organisational-learning-culture/>



ISMAEL RAMIRO BETANCOURT GARCÍA
Gerente de Solution Center Vallejo Ixmiquilpan, Hidalgo.

☎ Tel. (55) 50800048

✉ scvi@praxis.com.mx

📱 Ismael Betancourt García