

Los mitos de los funcionarios de la Dirección General de Casinos del área Metropolitana, respecto a la capacitación en modalidad eLearning.

Marisol Hernández Orellana
Universidad UNIACC
marisolho@gmail.com

Rosina Amaro Poggio
Universidad UNIACC
rosina_amaro@hotmail.com

Resumen:

La presente investigación, se realizó en la República Oriental del Uruguay, en la Dirección General de Casinos, unidad ejecutora dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas. El propósito de la misma, fue realizar una exploración sobre los mitos que pudieran tener los funcionarios del mencionado organismo del área Metropolitana, considerando su incidencia en la capacitación en modalidad eLearning. Para ello, fue necesario conceptualizar los términos de capacitación, modalidad eLearning, mito y Andragogía y considerar, además, las diferencias entre la capacitación presencial y la modalidad eLearning, los aspectos atractivos de la misma, los distintos tipos de modalidad que existen actualmente, y cómo cada generación de personas se contacta con ella, entre otros.

Metodológicamente, se optó por el paradigma socio-crítico y la metodología cualitativa, realizándose un estudio exploratorio. El diseño fue transversal, obteniéndose los datos en el año 2012 y analizándose los mismos en el año 2013. Se puso énfasis en fuentes primarias, seleccionándose dos instrumentos: entrevista semiestructurada y grupos focales, donde se optó por una pequeña muestra, cuya estrategia fue la no probabilística, considerando, por lo tanto, la calidad del dato y no su representatividad.

En los resultados se observó que en el grupo de funcionarios que experimentaron la modalidad eLearning no existe presencia de mitos sobre la misma. En tanto, en el grupo de los que no han experimentado esta modalidad de aprendizaje, se identifican cuatro de los diez mitos que informa Antonela Minniti que poseen las personas. De ellos, solamente dos podrían incidir negativamente en la incorporación a cursos de capacitación en modalidad eLearning; información que permite sostener la viabilidad de inaugurar el nuevo Sector Capacitación a Distancia en este organismo.

Palabras clave: capacitación, modalidad eLearning, mito y Andragogía.

Introducción

El desarrollo cada vez mayor de la tecnología y el impacto de las TICs en la sociedad y, por lo tanto, su incidencia en la educación, han provocado en las personas, la aparición de una amplitud y variedad de mitos respecto a la modalidad eLearning.

Estos mitos, concepciones no verdaderas, limitan el desarrollo de esta modalidad educativa, puesto que la mayoría se encuentran relacionados con una no credibilidad en la modalidad estudiada o con una sobreestimación de sus logros.

A partir de esta realidad, se comenzó a investigar en el año 2012 en la República Oriental del Uruguay, al Organismo Público - Dirección General de Casinos, que es una Unidad Ejecutora dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas. La zona estudiada fue el Área Metropolitana, que abarca los Departamentos de: Montevideo, Canelones y San José, en la que se encontraban dos Casinos (Atlántida y Victoria Plaza), seis Salas de Esparcimiento (18 de Julio, Montevideo Shopping, Pando, Géant, Las Piedras y San José) y una dependencia administrativa nacional que es la Oficina Central.



Figura Nro. 1: Área Metropolitana de Montevideo. Fuente: Kalipedia.

El Organismo cuenta con 1.169 funcionarios, 559 de ellos trabajan en el Área Metropolitana (distribuyéndose 416 en el Departamento de Montevideo, 128 en el Departamento de Canelones y 15 en el Departamento de San José) y el resto en el Interior del país.

El personal de la Dirección General de Casinos del Área Metropolitana es mayoritariamente masculino; aproximadamente el 99% posee enseñanza primaria completa, habiendo un alto porcentaje que no ha concluido Ciclo Básico (en Uruguay son los tres años posteriores a la enseñanza primaria); sus edades se encuentran comprendidas entre los 18 y los 69 años, puesto que se jubilan con 70 años, siendo el promedio de edad de 45 años; y por último, la mayoría son de clase media y media alta.

Participaron en la investigación los sectores administrativo y especializado, este último en menor grado, lo que se aprecia en la siguiente tabla:

CASINO/ SALA	TOTAL	EDAD PROM.	SECTOR ESPECIALIZADO ESCALAFÓN R			SECTOR ADMINISTRATIVO ESCALAFONES A, B, C, CC, D, F Y Q		
			SUB TOTAL	MASC.	FEM.	SUB. TOTAL	MAS.	FEM
MONTEVIDEO								
OF. CENTRAL	136	44				136	81	55
MDEO. SHOPPING	71	46				71	54	17
18 DE JULIO	63	47				63	47	16
VICTORIA PLAZA	146	45	68	61	7	78	59	19
CANELONES								
ATLÁNTIDA	46	44	17	16	1	29	21	8
GÉANT	32	48				32	23	9
LAS PIEDRAS	30	40				30	19	11
PANDO	20	42				20	10	10
SAN JOSÉ								
SAN JOSÉ	15	48				15	13	2
Total	559	45	85	77	8	474	327	147

Tabla Nro. 1. Población de la Dirección General de Casinos del Área Metropolitana. Fuente: Información aportada por el Área de Administración de Recursos Humanos de la Dirección General de Casinos, 2012.

Contextualización de la investigación

Esta investigación que tuvo por tema central “La capacitación en modalidad eLearning”, apuntaba a examinar los mitos que poseen los funcionarios de la Dirección General de Casinos en el Área Metropolitana, considerando su incidencia en la capacitación en modalidad eLearning.

Los objetivos específicos eran los siguientes:

- Detectar si los mitos que posee el personal del Organismo del Área Metropolitana inciden en la incorporación a cursos de capacitación en modalidad eLearning.
 - Explorar si los mitos de los funcionarios que incursionaron en la capacitación en modalidad eLearning son los mismos de aquellos funcionarios que aún no la han vivido.
 - Descubrir si el género del personal influye en la concepción de los mitos en la modalidad eLearning.
 - Comparar los mitos que tienen los funcionarios del Área Metropolitana de la Dirección General de Casinos respecto a los diez mitos que menciona Antonela Minniti a nivel general.
- Desde el punto de vista metodológico, se optó por un estudio cualitativo basado en el paradigma socio-crítico, de corte transversal y de carácter exploratorio. Se puso especial énfasis en lo no medible de lo humano, es decir, en las representaciones mentales que posee cada individuo. Por dicho motivo, se reivindicó lo subjetivo, lo perceptivo, lo individual y lo interactivo. Se negoció y renegoció la construcción de los conceptos (el conocimiento se construye, implicando indagar en forma dialéctica y constante) como factores importantes en la comprensión de los hechos sociales, respetándose la complejidad de la comunicación entre los actores y poniendo énfasis en ella. Por dicho motivo, se exploró el contexto. Lo importante era comprender en forma inductiva las situaciones sociales, con el objetivo de poder explorarlas, describirlas y comprenderlas. Por tanto, los significados fueron extraídos de los funcionarios participantes, conociendo sus distintas formas de pensar, a través de los aportes que realizaban, su percepción y conocimientos. En este contexto, el rol investigativo estuvo en interpretar los datos obtenidos y, por ende, valorarlos y describirlos en forma personal.

Para lograr llegar al diseño del paradigma codificado, se tuvo en cuenta que en el campo de las representaciones, no todas las creencias, ideas, percepciones, imágenes, etc., de un estudio cualitativo tienen igual nivel de importancia respecto al objeto de estudio, puesto que unas son más relevantes que otras, respecto al núcleo central. Es por ello, que se consideró conveniente efectuar los thematas de cada grupo a estudiar (funcionarios que no vivieron la modalidad y que sí lo hicieron) para facilitar el diseño del Paradigma Codificado; teniéndose en cuenta lo informado por Tania Rodríguez respecto a: “Los

thematas son contenidos potenciales que provienen de la memoria colectiva y el lenguaje, que a su vez impulsan la elaboración de contenidos reales” (2007: pág. 172).

Los mitos

Para poder comprender uno de los temas claves de esta investigación, es conveniente desarrollar qué se entiende por mito.

Caldeiro informa que la etimología de la palabra “...deriva del griego mythos, que significa palabra o historia”. (s.f: ¶ 3) En tanto, el Diccionario de la Real Academia Española, lo define como “Persona o cosa a las que se atribuye cualidades o excelencias que no tienen, o bien una realidad de la que carecen”. (2001: s.p).

Malinoswki (1994), establece que el mito es una explicación cultural que pertenece al orden de creencias, no siendo racional, y que tiene como cometido fortalecer la tradición, sirviendo como refuerzo de conductas. Nicolás (2007) menciona a Florescano (1995) en cuanto a que el mito es un medio de transmisión de las memorias de un grupo, es una exposición colectiva que no importa si es real o no, dado que es una creencia aceptada por amplios sectores de la empresa. En tanto, Arévalo informa que no podemos olvidar que “...para que el mito exista requiere de un anclaje en aspectos reales, verdaderos”. (s.f: ¶ 6)

Este constructo fue clave en la presente investigación, porque los mitos, al ser integrados en el sistema de creencias de un grupo y ser considerados verdaderos, se van extendiendo a otros actores, lo que es un impedimento para avanzar en ciertas esferas, como la capacitación a distancia. Esto incide en las representaciones y conceptos de cada funcionario, pudiendo por ello, afectar el desarrollo de la nueva modalidad educativa que se pretende implantar en la empresa.

En este estudio se consideraron como constructo básico los mitos informados por Antonela Minniti (2011):

- ✓ Se necesitan muchos conocimientos de tecnología para estudiar online.
- ✓ Para hacer un curso online hay que estar conectado a Internet todo el día.

- ✓ Los cursos online no son de calidad.
- ✓ La certificación no tiene el mismo valor.
- ✓ Se pierde calidad al no tener un profesor que dé una clase magistral.
- ✓ Los tutores de los cursos a distancia no son tan buenos como los profesores en la universidad.
- ✓ Al realizar un curso online se pierde la riqueza del contacto con otros.
- ✓ No se contrata profesionales online.
- ✓ Se puede cometer fraude, nadie comprueba quién hace el curso.
- ✓ Conseguir un título mediante eLearning es más sencillo.

Resultados

De análisis del estudio de campo se aprecia claramente que el grupo de funcionarios que tuvieron experiencia en la capacitación en modalidad eLearning, no tienen mitos sobre ella, debido a que conocen la modalidad. Por lo tanto, sus representaciones no son iguales a las de aquellos que no tuvieron experiencia sobre la misma, puesto que al desconocerla, tienen creencias erróneas sobre la misma.

Respecto a si los mitos encontrados en los entrevistados de este grupo inciden en la incorporación a cursos de capacitación en la modalidad eLearning, se observó que, al no tener mitos respecto de la modalidad, es imposible que éstos incidan al momento de seleccionar un tipo de capacitación. Por ello, se observa que, en su gran mayoría, optan por incorporarse en un futuro a la modalidad eLearning, valorando algunas de sus principales características: el permitir una capacitación en cualquier momento y también lugar, lo que lleva, además, a una reducción de los costos.

En el grupo de los que no tuvieron experiencia en la modalidad, las respuestas a los objetivos de la investigación son muy distintas a las del grupo que vivenció la modalidad y eso se debe, a su desconocimiento y prejuicios. Por ende, existe en algunos ámbitos relacionados a la capacitación en modalidad eLearning ideas erróneas e imaginación al respecto, más allá de

haber escuchado comentarios, especialmente de compañeros, o de haber leído al respecto sobre dicho tema.

Esas creencias encontradas en el grupo de los que no tuvieron experiencia en la modalidad, corresponden a los llamados mitos. De los diez mitos que tienen las personas, en general, sobre la modalidad eLearning, informados por Antonela Minniti (2011) solamente se visualizan cuatro: “La certificación no tiene el mismo valor que el de una carrera presencial”, “Las Instituciones y empresas no contratan profesionales que se formen online”, “Se puede cometer fraude a la hora de dar los exámenes, nadie comprueba quién hace el curso” y “Al realizar un curso online, se pierde la riqueza del contacto con los colegas, el intercambio de ideas y los debates”.

A continuación se expone el themata, en el cual se comparan las representaciones de cada grupo.

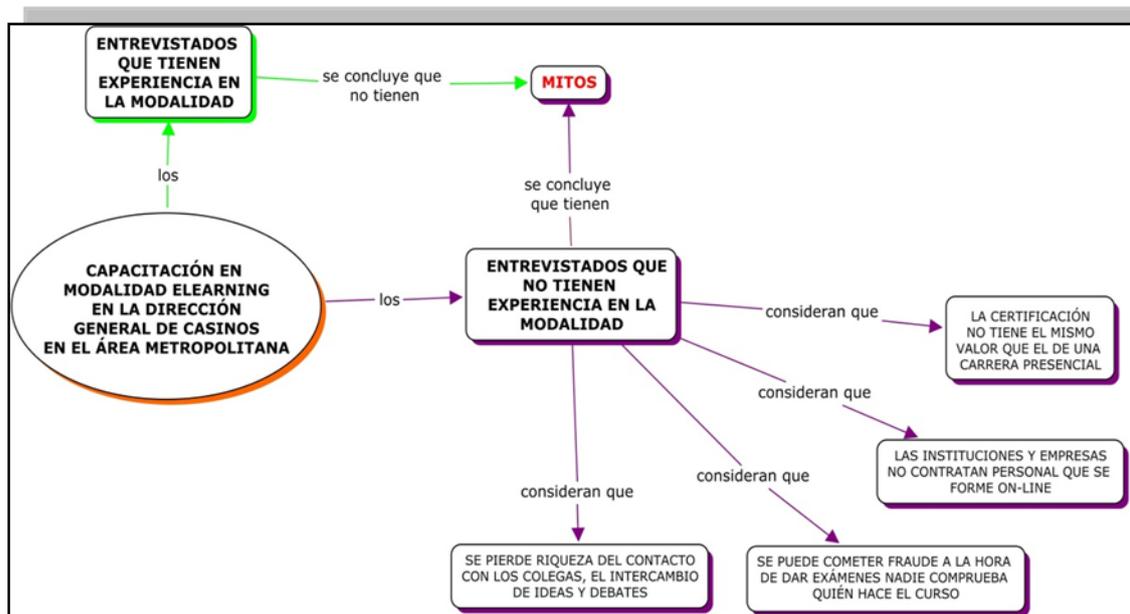


Figura 2. Themata sobre los mitos observados en la investigación en ambos grupos estudiados. Elaboración durante la investigación, 2013.

Como se puede apreciar, los mitos: “La certificación no tiene el mismo valor que el de una carrera presencial” y “Las Instituciones y empresas no contratan profesionales que se formen

online”, al encontrarse más relacionados con el mercado laboral se asientan en el colectivo de los funcionarios. De hecho los entrevistados justificaron su visión señalando que en Uruguay aún la modalidad no es muy conocida, debido a que recién se vislumbra un crecimiento, por dicho motivo, al no estar consolidada, provoca que la mayoría de las empresas no la consideren como legítima vía de aprendizaje y capacitación, o bien, le tengan aún desconfianza, generando inclusive resistencia.

Respecto a los otros dos mitos, éstos se refieren a la modalidad en sí misma: El mito “Se puede cometer fraude a la hora de dar los exámenes, nadie comprueba quién hace el curso”, se relaciona con la veracidad de identidad de quien cursa, es decir, a la sospecha de que al no poder verse al alumno se posibilite la suplantación de identidad. Desde este punto de vista, el funcionario no cree en la capacitación eLearning; lo que se condice con el mito relacionado al ámbito laboral de contratación. Por ello, en el momento de realización de concursos en el organismo, consideran que no es justo que las personas que lograron certificados online en un tema cualquiera puedan ascender, versus aquellos que realmente vivenciaron presencialmente la capacitación. Esto responde también a un tema de valores, puesto que señalan que debería de cursar para aprender y para mejorar como personas y funcionarios y no tan sólo para lograr un certificado más que solo utilizará para presentar en el concurso.

En cuanto al mito “Al realizar un curso online, se pierde la riqueza del contacto con los colegas, el intercambio de ideas y los debates”, se destaca un desconocimiento de que existen en la modalidad distintas formas de comunicarse sincrónicamente, como son la videoconferencia, el chat, etc. e incluso la aplicación de la modalidad B - Learning. Los entrevistados de este grupo, transmitieron la creencia de que todo se realiza a través de foros, correos electrónicos, entre otros elementos de comunicación asincrónica.

Respecto de los mitos relacionados con el fraude y la falta de contacto con colegas y tutor, en los entrevistados que tuvieron experiencia eLearning, se observa una visión crítica positiva respecto de la responsabilidad que debe mostrar la institución educativa y el tutor. Apuntando a que ambos pueden detectar el fraude mediante distintas acciones, programas informáticos e incluso en el diseño del curso, estimulando las relaciones sincrónicas y los trabajos grupales. Validando la modalidad de aprendizaje.



Figura 3. Themata sobre los mitos que inciden en el desarrollo de la capacitación en modalidad eLearning. Elaboración durante la investigación, 2013.

Si bien las apreciaciones de los funcionarios, visualizadas en el themata, evidencian una significación polémica de la realidad. No obstante, esta no tiene correspondencia con el mito de que “La certificación no tiene el mismo valor que el de una carrera presencial”, porque todos respondieron que la Dirección General de Casinos los valora de la misma forma, tanto para los ascensos, como para los concursos, puesto que no tendrían inconveniente los funcionarios de presentar los certificados de una u otra forma de capacitación (presencial o a distancia).

Tampoco incide el mito “Las Instituciones y empresas no contratan profesionales que se formen online”, dado que la mayoría del personal de la Zona Metropolitana, trabaja solamente en la Dirección General de Casinos, puesto que los funcionarios son bien retribuidos (salvo el sector especializado que no lo es tanto, pero es minoría), por lo que no les interesa trabajar en otro lugar y, por lo tanto, no incide en su elección.

Como anclaje fundamental, se encuentra el mito que coincide con lo que afirma el artículo de Antonela Minniti (2011) en cuanto “Al realizar un curso online se pierde la riqueza del contacto con los colegas el intercambio de ideas y debate”.

Los entrevistados que no tuvieron experiencia en la modalidad, enfatizaron en forma continua en las entrevistas, que se pierde ese calor humano, la percepción de cómo está el ambiente e inclusive el salir de clases a tomar un café, el compartir recreos y una charla

informal o el comentario de la clase, una discusión de un tema, aclaración, etc. Todos estos aspectos muy valorados en la capacitación presencial.

Está claro que esta población, al no conocer la modalidad de estudio, no consideró que la característica básica de la misma sea la interactividad, puesto que evita la linealidad de la información, estimulando una comunicación en dos direcciones, es decir, entre tutor y alumno y entre alumnos.

El que tenga tanto anclaje este mito, se puede deber al desconocimiento de este grupo de entrevistados de los aspectos expuestos precedentemente y, por ello, dicha representación se encuentra tan presente en la cultura de la Dirección General de Casinos.

Considerando la necesidad de los aspectos prácticos de los juegos que se ofrecen en el organismo (Ruleta, Punto y Banca, Black Jack, Máquinas de Azar, entre otros), ambas poblaciones destacaron que es importante considerar un sistema mixto (B - Learning), en el cual se pueda en algún momento lograr ese contacto directo tan importante para la mayoría de los entrevistados e inclusive una práctica más directa.

Por dicho motivo, de los cuatro mitos presentes en la Dirección General de Casinos sobre esta modalidad, se debe poner énfasis en los siguientes: “Se puede cometer fraude a la hora de dar los exámenes, nadie comprueba quién hace el curso” y “Al realizar un curso online, se pierde la riqueza del contacto con los colegas, el intercambio de ideas y los debates”, los que efectivamente podrían incidir en el personal al momento de seleccionar una u otra modalidad o lo que es peor evitarla, puesto que al conocer esos mitos y fundamentar que no son reales, se podrá lograr derribarlos en un breve tiempo y así también evitar que algunos funcionarios, no se inscriban en la nueva modalidad, por dichos motivos, entre otros.

Continuando con el tema de si los mitos encontrados en el personal del Área Metropolitana que no vivenciaron la modalidad, inciden en la incorporación a cursos de capacitación, si bien influyen más fuertemente los dos mitos descritos, no se puede dejar de mencionar el importante papel que juegan también las barreras de entrada encontradas. Estas también

inciden negativamente al momento de seleccionar por parte del personal un curso en la nueva modalidad, por dicho motivo, paulatinamente también deben ir desapareciendo.

La única diferencia en cuanto a las barreras que emergen de la investigación y respecto a las cuales hay coincidencia por parte de ambos grupos, apunta a que el funcionario que realiza este tipo de capacitación, debe tener tiempo en su hogar para capacitarse. Puesto que varios funcionarios y funcionarias, tienen distintas tareas, tales como el cuidado de sus hijos (sobre todo pequeños) o familiares enfermos, el tener que estudiar, entre otras, pudiendo o no repercutir, según el caso y la persona, en la capacitación.

Esta barrera fue muy controversial, debido a que existen distintas posiciones (sobre todo en el grupo que vivenció la modalidad), siendo la mayoritaria que uno si lo desea, tiene tiempo en su hogar para capacitarse de esta forma, siempre que primen las ganas de aprender, el sacrificio y la voluntad, entre otros.

Las barreras de entrada que surgieron fueron: falta de información; creer que no se aprenderá; desmotivación; miedo a lo desconocido; carencia de alfabetización digital de una parte del personal; la edad del personal, (puesto que la media son cuarenta y cinco años, habiendo una población considerable de adultos de más de sesenta años); la falta de equipamiento y conexión a Internet; el trabajo monótono de muchos roles (lo que atenta contra cualquier tipo de capacitación); y que algunos funcionarios están cerca de jubilarse y por lo tanto “ya se van”.

No se puede dejar de resaltar dentro de las barreras expuestas, además de la carencia de la información sobre la modalidad, tres barreras que también se destacaron en forma casi permanente, ellas son: la edad del personal y su relación con la alfabetización digital; el miedo a las tecnologías y el considerar que al ser adultos y hablar de educación, la disciplina que debe estar presente es la andragogía, debiendo tener un gran peso, el considerar las características de los adultos al desarrollar la capacitación.

Por dicho motivo, es tan importante tener en cuenta que al ser la media de edad del organismo 45 años, la mayoría del personal se encuentra en la edad adulta intermedia, es

decir, entre 40 a 65 años de edad. Siendo la mayoría, por lo tanto, inmigrantes digitales o excluidos digitales. Es por ese motivo, que aparece permanentemente en los entrevistados, el temor del personal de no contar con los conocimientos básicos necesarios para manejar los diferentes medios tecnológicos o por no poder hacerlo en forma adecuada.

El foco fundamental no estará entonces en el nuevo personal, nativo digital, sino fundamentalmente en los inmigrantes digitales y especialmente, en los excluidos digitales, puesto que ambos tienen el menor número de inscripciones a esta modalidad, justamente por el mediano o total temor que poseen respecto a las tecnologías, puesto que las desconocen.

A los inmigrantes digitales, que ya tienen como mínimo los conocimientos básicos, se les deberá de continuar capacitando en tecnologías para que las dominen mejor y respecto a los excluidos digitales se requiere una campaña de alfabetización digital, para quitarles el miedo a la tecnología y para que, además, puedan desempeñarse mejor en distintos roles, puesto que se apunta a la polifuncionalidad del personal.

Como se puede apreciar, se ha observado que si bien existen dos mitos que inciden en la incorporación del personal que no ha tenido experiencia en la modalidad eLearning a cursos de capacitación de la misma, las barreras de entrada, son otro obstáculo para acceder a la misma, limitando (unas más que otras) la elección de la nueva modalidad, es por ello, que la matrícula es tan baja.

En cuanto a saber si el género influye en la concepción de los mitos en la modalidad eLearning, uno de los objetivos específicos de la investigación, se observó que no influye en las representaciones mentales el género de los entrevistados. No existe una tendencia significativa que lleve a dar cuenta de una tendencia. Lo que sí influye es haber vivenciado o no la modalidad, puesto que los que no la vivenciaron, al desconocerla, se crean representaciones falsas de la misma, las cuales son transmitidas mediante la comunicación (boca a boca), influyendo en la cultura de la empresa, por la cual es reproducida.

Respecto de la interacción, se preguntó cómo lograr una comunicación directa entre tutor y alumno y entre alumnos con los medios de comunicación asincrónica que saben que existe. La respuesta arrojó un amplio porcentaje que opta por continuar participando en los cursos presenciales, puesto que también desconocen que está presente la comunicación sincrónica por diferentes medios e inclusive la modalidad B - Learning.

Los entrevistados no tienen conocimiento de que la modalidad eLearning, implica la creación de vínculos virtuales, donde las nuevas tecnologías facilitan la interactividad y no la anulan como ellos piensan, donde la comunicación con los otros, las amplias posibilidades de participación y el encuentro dialógico entre tutor y alumnos y entre alumnos, son claves para considerar que ese mito no es real.

Por dicho motivo, quedan las contribuciones que realiza el eLearning desdibujadas por esos mitos que se transmiten entre el personal, incidiendo negativamente en la cultura organizacional de la Dirección General de Casinos, por cuanto es una visión distinta a la que pretende la actual Administración y la División Capacitación, en cuanto a conocer la verdadera importancia de la modalidad y sus ventajas para que cada día más se pueda desarrollar en la empresa estudiada.

Para poder hablar de esa cultura, se toma el concepto de Schein (1984), en cuanto a que dichas creencias no verdaderas, se transmiten en la comunicación de los distintos actores y también en las conductas del personal, pudiendo inclusive enseñarse. Esas creencias, generalmente se comunican como rumores, siendo fundamental realizar una gestión frontal para dejar sin efecto las mismas, posibilitando que la información que se transfiera sea real.

Por lo tanto, estos cuatro mitos trascienden la problemática educativa del organismo, incidiendo muy directamente en su cultura, ya que pueden guiar el comportamiento del personal, en este caso, evitar que se inscriban en la nueva modalidad que se ofrece (hasta la fecha es opcional, es el funcionario que selecciona la modalidad presencial o eLearning).

En cuanto a por qué los funcionarios no poseen los siete mitos restantes que menciona Minniti (2011), es debido a que esa nueva modalidad está presente desde hace dos años en

el organismo, y existen en el colectivo representaciones verdaderas, las cuales ya se encuentran en la cultura de la organización y por lo tanto, son transmitidas sin ningún tipo de imaginación o falsedad. Este tema involucra la cultura organizacional, puesto que en ella, se encuentran presentes los cuatro mitos sobre el eLearning. Lo que demuestra que esos mitos que están presentes, se están transmitiendo de unos funcionarios a otros de alguna forma, reproduciéndose en forma negativa, dado que no son ciertos.

Es por ello, que se hace necesario para eliminarlos, cambiar la cultura en este aspecto, es decir, incidir en el proceso de construcción, puesto que se considera lo que informa Tavares (1993), en cuanto a que la cultura nunca se encuentra formada (no es estática), sino que se encuentra permanentemente en proceso de elaboración (es dinámica).

Es importante mencionar, que al final de las entrevistas individuales, se les preguntó a los funcionarios de ambos grupos, si deseaban agregar algo más respecto al tema de estudio, coincidiendo en su amplia mayoría (aunque no todos comunicaron su pensamiento), que veían positivamente incorporar esta nueva modalidad de capacitación al organismo con más fuerza, mediante la creación de un nuevo sector, pudiéndose así ofertarse más cursos a la brevedad, sobre todo en los temas propios del organismo.

Esta apreciación la fundamentaron en general, considerando la realidad de la Dirección General de Casinos, en cuanto a: la polifuncionalidad de roles; traslados en Comisión - por un tiempo determinado - de los funcionarios; dependencias en dieciocho de los diecinueve Departamentos del país; comodidad; flexibilidad de horarios (los funcionarios poseen régimen rotatorio); ingreso cada vez mayor de jóvenes (nativos digitales); la necesidad de estar permanentemente actualizados, no sólo por el avance tecnológico permanente de las máquinas de azar, sino también, por la agilidad del cambio del conocimiento y la exigencia cada vez mayor en cuanto a brindar un servicio de mayor calidad, debido a la competitividad de las empresas del rubro divertimento, tanto a nivel nacional como internacional.

Los entrevistados enfatizaron que la capacitación en modalidad eLearning será la herramienta estratégica para poder actualizar más rápidamente al personal (puesto que se encuentra dispersos en todo el país, salvo en el Departamento de Flores que no posee un

Casino o Sala de Esparcimiento), lo que permitirá mejorar el nivel de profesionalización del mismo, pudiendo expandir el aprendizaje en forma rápida, llegar a todos los lugares y lo que es fundamental, que la empresa pueda brindar un mejor servicio y, por lo tanto, ser más competitiva en el mercado nacional e internacional. Siendo importante, porque permite al funcionariado, aumentar su autonomía, responsabilidad, independencia, constancia y actualización, competencias fundamentales que influirán a favor en su trabajo, puesto que son conocimientos, aptitudes y actitudes, fundamentales de un correcto trabajador del siglo XXI.

Eliminar las barreras de entrada descubiertas en la presente investigación y los mitos encontrados en el personal que no tuvo experiencia en la modalidad eLearning, será fundamental, puesto que los mitos como indica Marc Rosemberg (2001) son difíciles de desvanecer, puesto que se encuentran arraigados en la cultura de la empresa, siendo importante, por lo tanto, conocerlos para poder crear estrategias adecuadas para que desaparezcan.

Derribar esas barreras y mitos, será el gran desafío de esta Administración y de la División Capacitación para que el nuevo Sector Educación a Distancia se desarrolle con éxito en los próximos años. Siendo claves, entre otros, dos aspectos: informar al personal en qué consiste la nueva modalidad, sus características y ventajas e incentivarlos a que la experimenten, aspectos fundamentales que incidirán en la actualización y profesionalización de los funcionarios en un futuro cercano, pudiendo lograr así un organismo más competitivo.

Considerando lo expuesto, se concluye que es necesario continuar con la capacitación presencial para algunos cursos y cada día más, desarrollar la capacitación en modalidad eLearning dentro del organismo, puesto que luego que es vivenciada, es muy apreciada por la mayoría del personal, sobre todo, porque se vive en forma positiva, permitiendo la flexibilidad de horarios y espacial para poder capacitarse en un mundo en cambio permanente.

Conclusiones

En Uruguay en los últimos años y en forma muy lenta, se está viviendo una metamorfosis de la capacitación en las empresas, tanto del ámbito público como privado, pasando como ya sucedió en otros países, de una capacitación presencial a una modalidad eLearning y/o B - Learning, según el tema a estudio.

En el análisis de los datos obtenidos, se puede apreciar que los funcionarios de la Dirección General de Casinos del Área Metropolitana, ven positivamente la modalidad eLearning, hayan tenido o no experiencia en la misma. Inclusive, la aprecian como la modalidad de capacitación del futuro, sugiriendo ambos grupos (los que vivenciaron la modalidad eLearning y los que no lo hicieron) que la misma es muy importante para el organismo, enfatizando la declinación de la capacitación presencial y el avance de la virtual.

El fundamento de ambos grupos de entrevistados, es que esta modalidad es muy requerida, porque no sólo aprenden, sino también, porque permite una capacitación ubicua, es decir, en cualquier momento (flexibilidad horaria) y lugar (ausencia de desplazamientos), lo que lleva a una reducción de costos. Si bien, también es importante la interactividad, sólo algunos entrevistados la mencionaron, sobre todo los que tuvieron experiencia en la modalidad eLearning.

Interesante reconocer que la interactividad no es considerado un plus de esta modalidad de aprendizaje y capacitación. Lo que lleva a preguntarse si es que habría que hurgar, aún más, en los mitos que poseen o bien asumir que no han tenido experiencia realmente significativa de lo que implica el aprendizaje construido en comunidad virtual.

Por otra parte, la contradicción en el discurso de los funcionarios hayan o no vivenciado la modalidad eLearning da cuenta que en el ideario representacional de los entrevistados ingresamos a una temática polémica que aún no logra instalarse y emanciparse, especialmente, en el grupo que no la ha vivenciado. Por una parte, dicen que permite el fraude y se pierde riqueza social, pero por otra, la asumen como la vía de capacitación por

autonomasia que deberá darse en las próximas décadas. No obstante, cuando se trata de concursar a ascensos laborales, se sienten compitiendo en desigualdad de condiciones porque sólo el que vivencia presencialmente un aprendizaje, es quien merece el certificado y respectivo reconocimiento laboral.

Por ello no es de extrañar que ambas poblaciones destacaran que es importante considerar un sistema mixto (B - Learning), en el cual se pueda en algún momento lograr, ese contacto directo tan importante para la mayoría de los entrevistados e inclusive una práctica más directa.

De lo anterior, podríamos colegir, que en la representación mental de los funcionarios que no tienen experiencia en esta esfera, hay aún contenidos polémicos que confunden y contradicen su postura frente al tema. Pese a que la ven viable y como opción tomando fuerza, que hasta se muestran dispuestos a incursionar, al momento de ponderarla en la inmediatez como elemento de aprendizaje y capacitación dudan de su validez respecto a la posibilidad de adquirir competencias laborales sólidas. Por ello no es de extrañar que, algunos funcionarios, incluso manifiesten que quienes cursan y optan por la capacitación eLearning, lo hacen como vía para adquirir certificaciones habilitantes que les permiten ascender y no para mejorar el talento profesional. Retornando al mito que cursar aprendizajes en modalidad eLearning es algo fácil, de poco esfuerzo académico.

Asimismo ambos grupos, pusieron énfasis en que en la modalidad objeto de estudio, el participante de la capacitación, requiere tener ciertas características para lograr éxito en el aprendizaje, diferentes a la modalidad presencial, siendo importante: ser organizado, constante, autónomo, responsable, tener voluntad de aprender, entre otras. Quedando nuevamente en evidencia la dicotomía representacional de esta temática para los participantes, puesto que se asume implica habilidades distintas para cursarla (mismas que en la presencialidad son la clave del éxito académico), pero que no tiene el mismo valor al momento de competir salarial y laboralmente.

Por otra parte, no se puede obviar el conjunto de barreras de entrada que emergieron del estudio apuntando a la falta de información; miedo a lo desconocido; carencia de

alfabetización digital; edad del personal y su relación con las tecnologías; falta de equipamiento y conexión a Internet.

Tanto los mitos y las barreras de entrada atentan contra la opción de adscribirse a una capacitación en modalidad eLearning. Por tanto, de querer implementarse esta opción educacional como una vía complementaria importante será fundamental atender a ambos aspectos.

Considerando los resultados de la investigación expuesta, es que las autoridades de la Dirección General de Casinos junto a la División Capacitación para derribar los mitos y disminuir las barreras de entrada, decidieron en el primer semestre del año 2013, realizar un plan estratégico de marketing. Esto pensando en que la comunicación, es el primer paso clave, para abrir las puertas positivamente a un cambio de percepción de esta modalidad que será, a partir de diciembre de 2013, una realidad en la esfera de capacitación con la creación del sector de educación a distancia.

Bibliografía

Arévalo, J. (s.f). *Mitos y realidades sobre las tecnologías de la información y la comunicación*. Consultado el 17 de setiembre de 2012 en http://www.hdt.gob.mx/boletindic11/Inf_Conoc_Soc.pdf

Caldeiro, G. (s.f). *¿Qué es un mito?* Consultado el 30 de junio de 2012 en <http://mitosyleendas.idoneos.com/index.php/296267>

Kalipedia (s.f). *La población uruguaya*. Consultado el 4 de agosto de 2012 en http://uy.kalipedia.com/geografia-chile/tema/area-metropolitana-montevideo-amm.html?x=20080731klpgeogur_34.Kes&ap=5

Malinowski, B. (1994). *Magia, ciencia, religión*. Barcelona: Planeta Agostini.

Minniti, A. (2011). *10 mitos sobre la educación a distancia*. Learning Review. Latinoamérica. Año VIII, Nro. 36, Julio, Agosto y Setiembre, pp. 36-37. Consultado el 28 de junio de 2012 en http://www.learningreview.com/Revista_Digital/lr_latam/36/index.html

Nicolás, S. (2007). *De la leyenda al mito. La narrativa en la construcción de la identidad profesional de enfermería*. Tesis obtención del grado de Doctora en Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Consultado el 3 de setiembre de 2012 en <http://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icshu/doctorado/documentos/De%20la%20leyenda%20al%20mito.pdf>

Rodríguez, T. y García, M. (2007). *Representaciones sociales. Teoría de la investigación*. Consultado el 3 de noviembre de 2012 en http://books.google.com.uy/books?id=X3Eb7sKFaWMC&pg=PA173&lpg=PA173&dq=que+es+una+themata&source=bl&ots=KCR3Xf_-J7&sig=Nu4b51ZZ49fxPSo04t7MLmYG-Hw&hl=es&sa=X&ei=KS6UUOOxEpLg2wX07ID4Aw&sqi=2&ved=0CDMQ6AEwBA#v=onepage&q=que%20es%20una%20themata&f=false

Rosemberg, Marc (2011). *Marc Mis Palabras: Mitos e-learning, Parte 1*. Consultado el 30 de setiembre de 2012 en <http://www.learningsolutionsmag.com/articles/766/marc-my-words-elearning-myths-part-1>

Rosemberg, Marc (2011). *Marc Mis Palabras: Mitos e-learning, Parte 2*. Consultado el 30 de setiembre de 2012 en <http://www.learningsolutionsmag.com/articles/784/marc-my-words-elearning->