

La capacitación en la gestión de la Información con las Tecnologías de la Información y la Comunicación

The training in the administration of the information with the Information and Communication Technology

Lic. Yisneli Arruebo Rodríguez

<yisneliarru@nauta.cu>

Empresa Nacional Operadora de Contenedores (ENOC) de La Habana, Cuba.

RESUMEN

El propósito del trabajo es proponer un conjunto de actividades para la capacitación en la gestión de la información con las Tecnologías de la Información y la Comunicación para los cuadros de la Empresa Nacional Operadora de Contenedores de la Habana, Cuba, que garantice la información oportuna y apropiada para la marcha de los servicios que esta ofrece desde el enfoque histórico-cultural. Estas actividades aplicadas contribuyen a garantizar una mejor formación de los futuros cuadros en esta temática. La propuesta fue aplicada con muy resultados en la entidad.

Palabras clave: capacitación, gestión de información, Tecnologías de la Información y la Comunicación.

ABSTRACT

The purpose of the work is proposing the main activities for the training in the administration of the information with the Information and Communication Technology for the squares of the Company National Operator of Containers of the Havana, Cuba, that it guarantees the opportune and appropriate information for the march of the services that this he/she offers from the historical-cultural focus. These applied activities contribute to guarantee a better formation of the future squares in this thematic one. The proposal was applied with very results in this entity.

Keywords: training, information management, Information and Communication Technology

INTRODUCCIÓN

La política de cuadros ha desempeñado un papel protagónico como órgano rector y metodológico en las entidades del estado cubano; sin embargo, a partir de las nuevas exigencias sociales, los cambios en el modelo económico y el perfeccionamiento en esta, se ha agudizado la improvisación, la falta de previsión, la sistematicidad en el control y cumplimiento de las tareas, así como en la preparación y la formación profesional de ellos.

En el VI Congreso del PCC¹, se aprueban los lineamientos relacionados con la formación y promoción de los cuadros. En la reestructuración del sistema empresarial se complejiza el proceso de formación porque no todas las empresas cuentan con capacitadores y las tareas asignadas a los puestos de cuadros se incrementan quedando menos tiempo para la autosuperación y asistir a formación fuera de la empresa.

La formación profesional del cuadro ha transitado de un proceso sin plan de formación a un proceso gestionado en constante perfeccionamiento de la planificación, organización y dirección, aunque las habilidades con mayor presencia en el proceso formativo son las técnicas y de conceptualización; son el control interno, la contabilidad e interpretación de estados y resultados financieros, los conocimientos más atendidos en los programas de formación incorporándose de forma gradual conocimientos relacionados con la gestión de recursos humanos, dirección estratégica, dirección por objetivos y calidad, entre otros, los que no completan la cultura profesional de dirección exigida por los cargos de cuadros del sector.

Las técnicas y herramientas de la gestión de la información se han incorporado al quehacer de los profesionales, así como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La información es un elemento fundamental para el desarrollo, con el de cursar de los años, la gestión de la información ocupa, cada vez más, un espacio mayor en la economía de los países a escala mundial². Este impacto ha originado una revolución y permea una nueva actitud en el quehacer cotidiano de la proyección y el desarrollo de las actividades de la información.

En una institución, un cuadro debe gestionar la información como vía a la organización del conocimiento, que, mediante un conjunto de procesos, gestiona las capacidades, provee a los equipos de trabajo con recursos para la solución de los problemas de forma eficiente en el menor tiempo posible, con el objetivo final de obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y de aumentar los resultados.

En este sentido, Ponjúan G³ define: “la gestión de información es un proceso, mediante el cual se obtienen, despliegan y utilizan recursos básicos, (económicos, físicos, humanos y materiales) para manejar información dentro y para la organización a la que sirve”.

Se asume por capacitación en dirigentes al proceso de enseñanza-aprendizaje vinculado al trabajo, que es permanente, sistémico, planificado e integral, encaminado al perfeccionamiento profesional y humano del dirigente a partir de sus necesidades y de las actuales y prospectivas de la E.T.P., con vistas a que propicie un desempeño profesional socialmente deseado⁴.

Los cambios en el modelo económico cubano, las limitaciones y a su vez las rápidas transformaciones tecnológicas en el mundo empresarial, exigen aspectos sociales que ha de tenerse en cuenta para esta investigación:

- La sólida capacitación técnica-profesional integral y continua de los cuadros para enfrentar las exigencias del modelo económico y social cubano, el uso adecuado de las TIC con fines empresariales.
- La elevada responsabilidad, competencia, autonomía y compromiso social en la gestión de los cuadros, en función de la estructura organizacional y tecnológica de la entidad laboral.
- El logro de una cultura comunicacional con las TIC, insistiendo en garantizar una información oportuna y apropiada para la marcha de los servicios de la entidad laboral.

Estas exigencias sociales a tono con las actuales transformaciones en el ámbito empresarial demanda ser consecuente con los principios de la Revolución cubana y diseñar una estrategia de superación de los cuadros políticos que contemple la capacitación previa.

Numerosas son las investigaciones que han avanzado en la capacitación de los cuadros en la gestión de la información con las TIC, entre las que se destacan a: Blanco Pérez, 1997; García Ramis y otros, 1997; Rico Montero y otros 2000 y Chávez Rodríguez y otros, 2005 y Bermúdez Morris y otros, 2014, entre otros. Aún existe la necesidad de continuar profundizando en la capacitación en el contexto de la entidad laboral. Este contexto se convierte en un espacio de preparación técnica y profesional de los cuadros que no tienen las suficientes habilidades para operar con las TIC y para aprovechar sus prestaciones en función de ser más útiles y rentable los servicios que brinda la empresa.

Sin embargo, en la “Empresa Nacional Operadora de Contenedores”, La Habana, Cuba, (ENOC) existe la necesidad de capacitación en la gestión de la información con las TIC para

los cuadros. Esta empresa tiene como objetivo social la transportación automotor y multimodal de cargas contenerizadas, en todo el territorio nacional con eficiencia y seguridad, basados en la profesionalidad y experiencia de su personal y comprometidos con la comunidad y el medio ambiente.

Para realizar el diagnóstico fueron utilizadas dos vías principales que son:

El diagnóstico realizado mediante la aplicación del análisis documental y la realización de indagaciones empíricas a los cuadros de la ENOC, arrojando las insuficiencias siguientes:

- No se evidencia las acciones de capacitación dirigidas a lograr la gestión de la información con las TIC que permita el auto perfeccionamiento profesional del cuadro y mejorar las actividades laborales que realiza.
- Insuficiente organización, control, producción, evaluación y sociabilización de la información con herramientas informáticas de los cuadros.
- Insuficiente generación, uso racional y efectivo de la información que fluye para el alcance del servicio que se ofrece en la entidad laboral.

El objetivo del artículo es proponer un conjunto de actividades para contribuir al perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la información con las TIC para los cuadros de la ENOC, que garantice las exigencias de los objetivos sociales de la entidad laboral.

DESARROLLO

Para la realización del trabajo de investigación se partió de las exigencias de la contemporaneidad al proceso de capacitación en la entidad laboral, se tuvieron en cuenta los resultados de las indagaciones empíricas exploratorias a este proceso en la empresa, el análisis de los criterios de los investigadores en las reuniones del proyecto de investigación. Se determinaron tres características esenciales de la capacitación en la gestión de la información con las TIC de los cuadros en la entidad laboral:

- **Proceso de influencia formativa cooperada:** Implica ejercer sobre el cuadro acciones de preparación conjunta que direccionen y se responsabilicen en la toma de decisiones hacia su auto-perfeccionamiento profesional en la gestión de la información con las TIC de la actividad laboral en su puesto de trabajo.

- **Desarrollo de habilidades informacionales con las TIC:** implica acciones de producir, controlar y almacenar la información con las herramientas informáticas y tecnológicas en la entidad laboral.

- **Garantizar la información apropiada de las actividades laborales y el cumplimiento de los servicios que ofrece la entidad laboral:** ejecución oportuna y eficiente de la información que necesita la empresa para ofrecer el servicio de la entidad.

Se construyó la definición de **capacitación en la gestión de la información con las TIC de los cuadros en la entidad laboral:** es un proceso de influencia formativa cooperada para desarrollar las habilidades informacionales del cuadro con las TIC, en función de garantizar la información apropiada de las actividades laborales y el cumplimiento de los servicios que ofrece la entidad laboral. Arruebo, 2016.

A criterio de la autora de la investigación la capacitación debe dirigirse no sólo a los aspectos antes mencionados, sino que debe propiciar el entrenamiento en su rol profesional, propiciando no sólo al aprendizaje de aquellos aspectos hacia los que se dirige dicha capacitación sino dirigirlas a lograr la gestión de la información con las TIC que permita el auto perfeccionamiento del cuadro y mejorar las actividades laborales que realiza, desde la organización, control, producción, evaluación y sociabilización de la información con herramientas informáticas y lograr una generación, un uso racional y efectivo de la información que fluye para el alcance del servicio que se ofrece en la entidad laboral.

Propuesta del conjunto de actividades para la capacitación en la gestión de la Información con las Tecnologías de la Información y la Comunicación de los cuadros en la entidad laboral

El perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la información constituye un proceso continuo y sistemático, en su esencia integra el desempeño en la búsqueda, manejo, planificación, control, procesamiento, almacenamiento y utilización de la información de la empresa mediante el empleo óptimo de la tecnología de que se dispone.

La autora propone que la capacitación inicia con las relaciones de cooperación entre el grupo de capacitación de gestión de la información en sus siglas **(GCGI)** y los cuadros, donde se realiza la integración e incorporación de la gestión de la información a través de las TIC como contenido esencial de este proceso, en el cual se realizan acciones de superación y entrenamiento en las actividades laborales, para el desarrollo de las habilidades

informativas, en función de garantizar una información oportuna y apropiada de la marcha del proceso de servicio y de producción de la entidad laboral.

Estructura metodológica general del conjunto de actividades para la capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros en la ENOC

La estructura metodológica de las actividades para la capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros en la entidad laboral está organizada a partir de las siguientes generalidades:

En las actividades se proponen **formas de capacitación para la gestión de la información del cuadro de la entidad laboral** tales como:

- Entrenamiento en el puesto laboral
- Talleres

Aspectos esenciales a considerar en la capacitación:

- Es una modalidad de capacitación diferente a otras.
- Es personalizada.
- Provee de orientación sistemática al cuadro.
- Se organiza por medio de la estructuración de acciones con objetivos, métodos, medios, evaluación y control.
- Canaliza al cuadro a las instancias en las que pueda recibir una atención especializada.
- Estimula en el cuadro sus procesos intelectuales, afectivos motivacionales y volitivos.

Para la evaluación del cuadro se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones:

- Influencia formativa cooperada
- Desarrollo de habilidades informativas con las TIC
- Garantizar la información apropiada de las actividades laborales y el cumplimiento de los servicios que ofrece la entidad laboral

Se determinaron tres características esenciales para el perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la información con las TIC de los cuadros en la ENOC.

1-Proceso cooperado entre ambos contextos: implica la realización de actividades conjuntas, colaboración en la toma de decisiones, y la responsabilidad compartida en las acciones de capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros.

2-Desarrollo de habilidades informacionales con apoyo de las TIC: implica la producción de la información, el control de la información, y el almacenamiento de la información.

3-Garantizar una información oportuna y apropiada de la marcha del proceso de la entidad laboral: implica que el **GCGI** y los cuadros aprovechen el proceso de superación y entrenamiento para contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad y su responsabilidad social.

Estas actividades tienen como características que son flexibles y dinámicas en la medida que la entidad laboral y el cuadro busquen activamente el entrenamiento de las habilidades informacionales en el puesto laboral y en las acciones del conjunto de actividades que a su vez den respuestas a las necesidades de la ENOC a través de la capacitación.

Requerimientos metodológicos para el desarrollo de las actividades:

Las actividades deben ser: profesionalizadas, reflexivas, problematizadas, dialógicas, cooperadas.

Las acciones estimularán el diálogo entre los cuadros y los miembros del **GCGI** que coordinan el taller de forma que se puedan aclarar todas las dudas, exponiendo todos los puntos de vista positivos y negativos sobre la labor de capacitación en la gestión de la Información con las TIC, lo que favorece el clima psicológico y la formación técnico profesional integral del cuadro.

Se propone como objetivo general de la propuesta del conjunto de actividades para el perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros de la ENOC: contribuir al proceso de influencia formativa cooperada en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros de la ENOC en función de garantizar la información oportuna y apropiada para la marcha de los servicios que ofrece la entidad laboral.

El proceso de ejecución de las actividades está condicionado por las generalidades y se realiza en cinco actividades: creación del GCGI, diagnóstico y orientación, entrenamiento en el puesto laboral, talleres, organización de cursos y evaluación, en cada uno de ellos se utilizan las diferentes formas de capacitación para la preparación técnica profesional integral del cuadro antes mencionadas y desarrollan diferentes acciones.

Precisiones a tener en cuenta en las actividades para el perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la información con las TIC de los cuadros de la ENOC:

I- Actividad de creación del Grupo de Capacitación para la Gestión de la Información (GCGI)

El **objetivo** es específico consiste en: Crear un grupo que permitan perfeccionar capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros.

El GCGI, asume el rol del facilitador y del compromiso en el proceso de colaboración, en función del éxito en las soluciones de los problemas y del desarrollo de las actividades. Permite el intercambio de información, de experiencias vitales y la confrontación de situaciones laborales, que pueden ser resueltos desde la gestión de la información con las TIC y la toma de decisiones.

Esta actividad contiene la siguiente acción:

Acción 1: Se constituye el grupo de capacitación de gestión de la información (**GCGI**), integrado por:

- Un responsable de la actividad informática
- Un responsable Seguridad Informática
- Un especialista en Ciencias Informáticas
- Un técnico en Ciencias Informáticas
- Un especialista en capacitación

El grupo de capacitación de gestión de la información en la ENOC ejercerá sus funciones una vez creada el mismo, en pleno acuerdo con la dirección de la entidad (aprobado por el consejo de dirección) y se da a conocer en la primera actividad correspondiente a las acciones de **Diagnóstico y orientación**.

II- Actividad de diagnóstico y orientación: Coordinar entre el GCGI y los cuadros para la preparación en la gestión de la Información con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

El **objetivo específico** consiste en: Diagnosticar las necesidades de las actividades conjuntas, colaboración en la toma de decisiones y la responsabilidad compartida en las acciones de capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros.

En esta actividad es donde ambos se integran, se buscan para conciliar el proceso de capacitación que se realizará posteriormente. Es necesaria la utilización de convenios de trabajo que permitan establecer lazos jurídicos y legales para el establecimiento de los procesos de capacitación. El responsable de esta actividad deberá ser el especialista de capacitación.

Esta actividad contiene las siguientes **acciones**:

Acción 1: Aplicación de métodos de diagnóstico que te permitan identificar las necesidades de superación y expectativas de los cuadros.

Para esta acción se proponen los siguientes métodos: observación, encuesta, entrevista individual, entrevista grupal y análisis de la evaluación del desempeño.

La observación a las actividades laborales: permiten obtener información directa e inmediata del desarrollo de las características esenciales del proceso de capacitación para la gestión de la Información con las TIC (es un proceso de influencia formativa cooperada para desarrollar las habilidades informacionales del cuadro con las TIC, en función de garantizar la información apropiada de las actividades laborales y el cumplimiento de los servicios que ofrece la entidad laboral), esta a su vez brinda información de la preparación de los trabajadores de sus fortalezas y debilidades del colectivo laboral, así como de sus potencialidades para enfrentar el entrenamiento en el puesto laboral.

La encuesta y entrevista a los trabajadores y cuadros brinda información en cuanto a las expectativas profesionales, a las posibles actividades de superación y entrenamiento, teniendo en cuenta las sugerencias realizadas, así como otros aspectos relevantes para llevar a cabo este proceso.

También se propone el análisis de los documentos como el plan de superación y capacitación del trabajador de manera que conduzca al crecimiento profesional y humano y al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se deberá integrar ambos objetivos para establecer un plan de desarrollo individual.

El análisis de la evaluación del desempeño brinda una información directa de los resultados obtenidos como parte de los resultados de los objetivos de trabajo alcanzados en el mes.

Se propone la aplicación del conjunto de métodos, con el fin de triangular los datos obtenidos en cada uno de ellos y los criterios de las diferentes fuentes consultadas.

Acción 2: Precisar las funciones del **GCGI** e intercambiar criterios acerca de la colaboración en la toma de decisiones y la responsabilidad compartida de la capacitación en la gestión de la Información con las TIC de los cuadros creando un clima afectivo positivo y de compromiso político con la tarea, que favorezca la relación entre ambos, la participación que se logra a partir de la aplicación de las técnicas facilita la orientación y el diagnóstico de cada cuadro en cuanto a lo que conoce, lo que valora acerca de su trabajo, su actitud ante el mismo y cómo se siente ante dicha responsabilidad.

Estas acciones se aplican además a las estructuras de dirección con el objetivo de sensibilizar a la máxima dirección con el trabajo del cuadro y que se garanticen las condiciones organizativas en la ENOC.

III- Actividad de entrenamiento en el puesto laboral: Producir información con las TIC mediante la reestructuración, creación y socialización de una nueva información con herramientas informáticas y tecnológicas.

El **objetivo específico** consiste en: Perfeccionar las habilidades informacionales con las TIC para la capacitación del cuadro en la gestión de la Información con las TIC, a partir de sus necesidades profesionales. Esto permite brindar las ayudas necesarias al cuadro para que puedan desarrollar nuevas habilidades que se le exigen en aras de garantizar una información oportuna y apropiada para la marcha de los servicios que ofrece la entidad laboral.

Esta actividad contiene la siguiente **acción**:

Acción 1: Entrenamiento en el puesto laboral para el desarrollo de habilidades informacionales con las TIC: la producción de la información, el control de la información, y el almacenamiento de la información.

Se crea una interrelación entre el cuadro y el responsable de la actividad del GCGL y desde un proceso cooperado se logra alcanzar nuevas habilidades y perfeccionar las que hasta momento no han logrado en el puesto laboral, lo cual le permiten un crecimiento profesional y personal al cuadro. Estas acciones se desarrollan de forma continua y sobre la marcha del proceso de perfeccionamiento de la capacitación. Siendo los responsables de la actividad el especialista y técnico en Ciencias Informáticas.

IV- Actividad de realización de talleres.

El **objetivo** específico consiste en: perfeccionar la capacitación en la gestión de la información con las TIC.

En la capacitación de los cuadros de la población estudiada, deben emplearse además de los entrenamientos desde el puesto de trabajo, otras formas de capacitación más flexibles y con el mayor vínculo posible a la actividad práctica de los cuadros, a su puesto de trabajo, de manera tal que constituyan vías eficaces para contribuir a su preparación técnica.

Es de considerar como un factor importante, el hacer posible que todos los cuadros se capaciten a la vez en determinado contenido y lo incorporen de inmediato al trabajo del colectivo y por ende a sus actividades laborales.

Ejemplo del Taller 1

Temática: Conocimientos iniciales de cultura informática.

Objetivo: Resolver problemas vinculados con el contexto empresarial y otras esferas sociales, utilizando las diferentes aplicaciones informáticas.

Aspectos a tratar:

Familiarización con los Sistema Operativo. Elementos básicos. Funciones que realizan. Características generales.

Gestor de presentaciones. Procesador de texto. Hoja de Cálculo Electrónica.

Herramienta para la Gestión de Proyecto. Sistema de Gestión de Bases de Datos Servicios de Redes. Conectividad. Gestor de mensajería electrónica e instantáneas.

Duración: 2 horas.

Actividad del especialista del GCGL-cuadro:

Elaboración de documentos, presentaciones y hojas de cálculos con introducción de fórmulas.

Envío de correos electrónicos entre usuarios y listas de correo. Divulgación de la información. Autoevaluación.

V- Actividad de organización de cursos de postgrado.

El objetivo específico consiste en: colaborar con las instituciones universitarias, así como con las entidades capacitadoras: PREGER, SITRANS, Segurmática y escuelas de Superación de Cuadros cursos de superación de postgrado.

Con esta actividad se pretende lograr una integración con los centros capacitadores como estrategia de superación técnico profesional integral de los cuadros, siendo los responsables la máxima dirección de la entidad y el especialista en capacitación.

VI Actividad de evaluación:

Ejecución oportuna de la información mediante la realización apropiada de la información que fluye en la ENOC.

El **objetivo específico** consiste en: Supervisión y control de la influencia formativa cooperada para desarrollar las habilidades informacionales del cuadro con las TIC, en función de garantizar la información apropiada de las actividades laborales y el cumplimiento de los servicios que ofrece la entidad laboral.

Ejemplo de la acción 1: Chequeo del flujo de la información de la entidad laboral

El desarrollo de la actividad proporcionará los recursos necesarios para una buena toma de decisiones, nuevos conocimientos que posibilitan calidad y eficiencia en los servicios y productos de las organizaciones, así como la responsabilidad compartida de la capacitación en la gestión de la Información con las TIC.

Ejemplo de la acción 2: Autoevaluación del cuadro en los talleres.

Se realiza la autoevaluación al finalizar cada sección de trabajo de los talleres para el control y evaluación del aprendizaje en los temas impartidos sobre la gestión de la Información con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

CONCLUSIONES

Las actividades propuestas en este trabajo contribuyen al perfeccionamiento de la capacitación en la gestión de la información con las TIC para los cuadros de la ENOC, que garantice las exigencias de los objetivos sociales de la entidad laboral.

Las actividades de capacitación propuestas en este trabajo fueron aplicadas con buenos resultados en la ENOC lo que contribuyen a su preparación para poder enfrentarse a los problemas existentes en su esfera de actuación profesional como futuros cuadros de la entidad laboral.

Las actividades de capacitación tuvieron muy buena aceptación por la empresa donde fue aplicada, lo que demostró su procedencia y aplicabilidad por parte de los cuadros de la entidad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el VI Congreso del PCC, La Habana; 2011.

2 . Imamura Díaz JI. Sistema de actividades de gestión de la información del Centro de Documentación e Información Pedagógica para la socialización de la producción científica de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar” [Tesis de maestría]. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar”; 2010.

3 Ponjuán Dante G. Gestión de Información: Dimensiones e Implementación para el éxito organizacional. Argentina: Nuevo Paradigma; 2004.

4 Pérez Viera O. Un Sistema de Capacitación para el desarrollo de la competencia comunicativa en los dirigentes de la Educación Técnica y Profesional [Tesis doctoral]. La Habana: ISPETP; 2006.

BIBLIOGRAFÍA

Abad M. Las herramientas de comunicación de Internet en un entorno virtual de aprendizaje-enseñanza utilizado como aprendizaje autónomo (Tesis de maestría). España: Universidad de León; 2006.

Acevedo JI. Fenómenos relacionados con el uso de metáforas en el discurso del profesor y en el uso de herramientas tecnológicas. El caso de las gráficas de funciones (Tesis doctoral). España: Universidad de Barcelona; 2008.

Alborg A. Reflexión sobre la mediación en el proceso de enseñanza aprendizaje en los ambientes virtuales. 200). Extraído el 17 de Junio de 2009 Disponible en: www.ell.aau.dk/fileadmin/user_upload/documents/research/ELAC/Seminar_papers/Aalborg.

Aliste C. Modelo de comunicación para la enseñanza a distancia en internet: Análisis experimental de una plataforma de E-Learning (Tesis doctoral). España: Universidad Autónoma de Barcelona; 2008.

Armas Velasco C. Modelo para la formación de una estrategia general de aprendizaje en el primer año del curso regular diurno de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación [Tesis doctoral]. La Habana: "Universidad de Ciencias Pedagógicas "Héctor A. Pineda Zaldívar"; 2010.

Arriazu R. La Comunicación Virtual Interactiva como objeto de estudio en la Evaluación e Investigación Social on-line: El Foro de Discusión. III congreso ONLINE-Observatorio para la CiberSociedad. 2006. Extraído el 20 de Junio de 2009 desde <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=629>.

Bermúdez Morris R, Pérez Martín L. Modelo de los procesos formativos en el primer año del Curso Regular Diurno de las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación. Material digital. 2010.

Bermúdez Morris R, Pérez Martín LM y Menéndez Padrón A. Modelo del proceso de enseñanza-aprendizaje formativo para las especialidades técnicas de la Licenciatura en Educación. Resultado de proyecto de investigación; La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Héctor A. Pineda Zaldívar"; 2010.

Deler Ferrera G. La propuesta de acciones, ejercicios, tareas, actividades y contenidos como resultados científicos en la investigación pedagógica. 2007 Soporte digital.

Torres Pérez G. Propuesta de un modelo de capacitación para los dirigentes de la Educación Técnica y Profesional (Tesis doctoral). Ciudad de La Habana, Cuba: ISPEJV; 2005.

Bottaro Eugenio J. Competencia Básica en Informática. Buenos Aires, Argentina; 2005.

GCGI. Manual de Informática Básica. Empresa Operadora de Contenedores, La Habana; 2015.

Recibido: 23 de mayo de 2017

Aceptado con recomendaciones: 3 de junio de 2017

Aceptado: 7 de setiembre de 2017