

# Seminario en línea o Webinar



*Las herramientas 2.0 abren un abanico de posibilidades: luego de probar la eficacia de las redes sociales como ayuda de marketing, las empresas comienzan a utilizar la web como un canal de capacitación. Qué es un webinar, cómo se usa, cómo se mide su eficacia y algunas de sus posibilidades contamos en este informe.*

Imitando la manera en la que los seres humanos nos comunicamos y relacionamos comúnmente, la Web 2.0 es la manera en la que sobre Internet las personas pueden colaborar. Hoy día, todas las herramientas de colaboración están teniendo un tremendo impacto, puesto que son herramientas relativamente sencillas de utilizar y cuyos beneficios mejoran la productividad de las personas que trabajan en las empresas, es decir, se comunican y hacen mejores negocios.

Webinar o conferencia web es una manera de compartir información, impartir una charla o dictar un curso en tiempo real con la misma calidad que si uno estuviera en el aula de clases. Incluso en algunos países, esta tecnología se utiliza para hacer presentaciones de productos o servicios.

Durante un Webinar, tal como sucede en un curso o seminario presencial, el conferencista se dirige hacia los participantes y viceversa, logrando interactividad, lo cual diferencia a este método de enseñanza o capacitación de un Webcast, ya que ésta se trata de una conferencia en la que el conferencista es quien habla y los demás solo escuchan.

Las conferencias Web se dan en tiempo real, con fecha y horario específico y se puede participar desde cualquier com-

putadora conectada a Internet y en la que se haya cargado software específico y/o se le haya introducido una clave de acceso que permite la conexión con la aplicación del conferencista. Los asistentes a la capacitación deben estar previamente registrados.

## Diferencias entre métodos

Existen diferencias conceptuales entre los métodos de capacitación o conferencia que ofrecen las nuevas herramientas multimediales, siendo las principales la videoconferencia web, el seminario web (o webinar) y la videoconferencia.

• **Videoconferencia web:** Son reuniones virtuales a través de Internet, cuyos participantes trabajan en distintas ubicaciones físicas. La sala de reuniones real se sustituye por el escritorio de la computadora del anfitrión y cada participante se sienta ante su propia PC, en la cual puede ver todo lo que el presentador va mostrando en su pantalla (función de "desktop sharing" o escritorio compartido). En esencia, este método posee características similares a las de una reunión en persona, porque permite que los asistentes interactúen entre sí, con la participación de entre 2 y 25 personas, pudiendo compartir documentos y aplicaciones.

• **Conferencia web (webinar):** Se utilizan básicamente para formación en línea o eventos en línea, como conferencias de prensa, y pueden tener más de 100 participantes. Las soluciones para seminarios web facilitan considerablemente el proceso de invitación y la presentación de información a grandes audiencias (principio de comunicación "de uno a muchos").

• **Videoconferencia:** Sirven básicamente para transmitir señal de video en directo a los participantes. Se utilizan también para capacitar personal, brindar consultorías o entrenar clientes y socios.

## Metodología de la conferencia web

La mayor parte de las conferencias web se celebran según los siguientes principios: el organizador de la reunión envía un correo electrónico con las invitaciones, que contienen un enlace a una URL y una ID de usuario para acceder a la reunión. En el momento del inicio, cada participante introduce su ID y una vez iniciada la sesión, pueden ver el escritorio del ordenador del presentador de la reunión y compartir con él documentos y aplicaciones.

Durante la reunión en línea, el papel de presentador puede ir pasando a cualquiera de los participantes y éstos podrán ver todo lo que vaya mostrando el nuevo presentador en su escritorio. La mayoría

## Herramientas de capacitación

de las soluciones para conferencia web, además, permiten a los asistentes ceder el control de su mouse y su teclado al escritorio del presentador. Éste, a su vez, puede decidir si pasa el control del Mouse y el teclado a una persona en particular o a todos los participantes.

**Instalación**

Las soluciones para reuniones en línea se pueden instalar de dos formas: en un servidor web que aloje el organizador o en un servidor propio. Si el cliente decide adquirir un servicio hosted, la solución se instalará en un servidor web que proporcionará un proveedor y el cliente sólo tendrá que pagar una cuota por su utilización. En cambio, los clientes pueden adquirir una licencia de servidor, que les autorizará a instalar la solución en el servidor interno. Si los clientes tienen una configuración de alta seguridad y un índice de utilización elevado, suelen preferir la instalación interna.

**Funcionalidades**

Las soluciones para conferencia web ofrecen una amplia gama de funcionalidades y prestaciones, destinadas a incrementar la eficacia de las reuniones y la capacidad de comunicación. Entre ellas:

- Aplicaciones compartidas.
- Múltiples cámaras y audios.
- Escritorio compartido.
- Grabación de sesiones.
- Personalización de las salas.
- Cesión del control del teclado y el mouse a una persona en particular o a todos los participantes, permitiendo así a éstos manipular el documento que esté abierto en ese momento en el escritorio del presentador o capacitador.
- Cambio de presentador o disertante durante la reunión.
- Herramientas para notas y dibujos.
- Pizarra blanca (whiteboard).
- Chat.
- Integración de la solución para conferencia

*“La eficacia es inmediata, ya que los sistemas de Webinar permiten realizar reportes sobre el grado de atención de la audiencia y la efectividad del seminario. Finalizado el curso, los interesados pueden seguir conectados para realizar preguntas en privado con el profesor”.*

Diego Madeo, Bosch Sistemas de Seguridad

*“No hay límites para la implementación de este tipo de capacitación, principalmente porque Internet continúa creciendo, llegando a más lugares, lo cual permite el acceso a la capacitación y al teletrabajo a más gente, aún en lugares muy remotos en América Latina”*

Modesto Miguez, monitoreo.com

web con los clientes de correo electrónico para distribuir de forma muy práctica los correos con las invitaciones.

**Beneficios**

El acceso a las nuevas tecnologías y sus nuevas aplicaciones, como la organización de webinars, facilitó a las empresas la capacitación y presentación de sus productos. Los beneficios de las conferencias web son múltiples y así lo manifiestan algunos de nuestros consultados

“Un webinar ofrece muchas ventajas pero entre las más importantes se destacan la posibilidad de que el disertante se encuentre en cualquier parte del mundo, inclusive desde su propia casa podría estar brindando el seminario. En cuanto al alumno, puede realizar el curso aumentando su productividad diaria, puesto que no invertirá tiempo en traslado de un lugar a otro. Para las empresas, además, existe una disminución en los costos de capacitación”, dice **Diego Madeo, de Bosch Sistemas de Seguridad.**

**Modesto Miguez, de monitoreo.com,**

en tanto, afirma que el principal beneficio “es el mayor aprovechamiento del tiempo durante el trabajo y la capacitación. Además todas las tareas de operaciones de todas las empresas de monitoreo de la RED las realizan mediante teletrabajo: como los operadores no necesitan trasladarse el mismo sistema de capacitación y trabajo permite contar con mayor cantidad de operadores de forma instantánea ante la mayor demanda de trabajo u operación de emergencias”.

“Entre las ventajas podemos contar su buena relación costo/beneficio, la rapidez de coordinación de las reuniones y el bajo índice de inasistencia”, dice **Augusto Berard, de Lantrix,** que, sin embargo, señala algunas desventajas de este tipo de capacitación, por ejemplo, “algunos problemas relacionados con el bajo ancho de banda de algunos entrevistados y la falta de intercambio de impresiones entre los participantes”.

Finalmente, en cuanto a las ventajas y beneficios del webinar, **Pablo Bertucelli, de RightKey,** explica que en esta moda-

**Reglas de un Webinar**

Generalmente una conferencia web se rige por los siguientes principios:

- El organizador convoca a través de un correo electrónico.
- Este correo tiene los datos del URL o dirección de Internet del sitio o aplicación que se utilizará para la reunión (es el equivalente al “lugar de reunión”).
- También tiene un ID de usuario, que es por decirlo así “la credencial” para acceder al evento.
- La fecha con día y hora. En el momento de comenzar, cada participante introduce su identificación de usuario (ID) para la reunión en línea.
- Una vez iniciado el webinar, los participantes pueden ver el escritorio o aplicación (por ejemplo una presentación de power point) que haya compartido el presentador.
- Durante el Webinar, el rol de presentador puede ir pasando a cualquiera de los participantes, y estos podrán ver todo lo que vaya mostrando el nuevo presentador en su escritorio.



## Herramientas de capacitación

lidad, "desaparece la distancia, principalmente, sin perder la capacidad de interactuar entre quien brinda la capacitación y quienes la reciben. Además, como se puede asistir desde cualquier lugar con una PC conectada a Internet, no hay pérdida de tiempo en concurrir a un lugar físico. Conectarse es asistir. En nuestro caso, hemos tenido en la misma presentación a colegas de cuatro países y de varias provincias de Argentina".

**Eficacia**

Una de los grandes interrogantes en el uso del webinar, principalmente entre aquellos que aún no se deciden por su implementación, es cómo medir la eficacia del seminario. Esto es, cómo comprobar que quien se capacita está recibiendo realmente la información adecuada, de la manera correcta y de qué manera ésta le será de utilidad. Otro interrogante es de qué manera se puede valorar efectivamente la transmisión de conocimientos hacia quien se está capacitando.

"Los cursos de capacitación técnica se evalúan observando las consultas a Soporte Técnico posteriores al curso. Si disminuyen, o si son de un nivel avanzado, eso indica que el seminario fue exitoso, ya que los conocimientos se han aplicado. En las presentaciones comerciales, el resultado puede ser concreto e inmediato (ventas), pero lo más importante para nosotros como empresa es mostrar en forma interactiva qué se puede lograr con nuestros productos (soluciones, aplicaciones) y agregar valor para los colegas de la actividad"; explica **Bertucelli**.

Por su parte, **Diego Madeo**, asegura

*"Considero que esta herramienta se hará de uso frecuente en el futuro, dado que se puede aplicar en el ámbito médico, científico, tecnológico, educativo, etc. Consideramos que es un sistema de capacitación ágil, de mucha utilidad y que buscaremos potenciar"*

Augusto Berard, Lantrix

*"En nuestro rol de capacitadores, notamos un interés muy alto, sobre todo de colegas que están limitados en las posibilidades de acceso a cursos por restricciones de tiempo o costo. Esperamos que en breve se abra el camino para una mayor oferta de cursos online"*

Pablo Bertucelli, RightKey

que la llegada de lo transmitido es "inmediata y su eficacia puede medirse a través de reportes, los cuales posibilitan medir el grado de atención de la audiencia y la efectividad del seminario. Una vez finalizado el curso, los interesados pueden seguir conectados y realizar consultas en privado con el disertante", concluye.

**Consideraciones finales**

"La herramienta Webinar es sumamente importante en negocios en donde la tecnología y la variación de producto cambia en forma vertiginosa. El Webinar nunca reemplazará un seminario presencial, en el que el alumno está en contacto con el producto, pero se aproxima bastante. El webinar permite no solo mostrar una

presentación sino también aplicaciones como el funcionamiento de un software. Es por eso que para algunas compañías es vital a la hora de entrenamiento tanto por la comodidad que ofrece como por sus costos", dice **Madeo** acerca de cómo se percibe la conferencia web como herramienta de comunicación y capacitación.

"Lleva tiempo organizar el material, convocar a los invitados, brindar las presentaciones, hacer la distribución de material a los asistentes, por supuesto, hacer un seguimiento posterior... pero es muy grande la satisfacción de acercar información a cualquier colega del continente, y ayudarlo a generar nuevos negocios apoyados en nuestra tecnología", agrega **Bertucelli** sobre las bondades de los webinars ■

**Cómo evaluar una herramienta para Webinar**

- **Compartición del escritorio:** Mientras el presentador expone, sería muy útil poder hacer que los participantes puedan compartir su escritorio o aplicaciones para mayor interactividad.
- **Integración con aplicaciones:** Una buena aplicación para Webinars debe comunicarse correctamente con las principales aplicaciones de mensajería, correo electrónico o redes sociales. Esto mejora la experiencia de colaboración.
- **Disponibilidad del servicio:** Una de las principales características del Webinar es que puede ser dictado a cualquier hora, en cualquier fecha y el único requisito es conexión de Internet. Por lo tanto, es imprescindible contar con un servicio de alta disponibilidad que asegure no fallar a los asistentes.
- **Tarifas planas:** Muchas aplicaciones para Webinar tienen tarifas por minuto, hora o días de uso y los precios oscilan. Si el Webinar será una estrategia de comunicación dentro de una empresa, lo ideal sería tomar una tarifa ilimitada mensual o anual. Esto además ayudaría a manejar mejor sus presupuestos a mediano y largo plazo.
- **Soporte de audio y video:** Una imagen dice más que mil palabras. Un video dirá más que mil imágenes. La aplicación que seleccione debe tener soporte para enviar video.
- **Facilidad de uso:** La idea de un Webinar es dar a conocer productos, estrategias, etc. de una manera sencilla. No se piensa en tener que hacer todo un plan de capacitación para invitar a los clientes a un Webinar
- **Fácil de instalar:** Exactamente igual que el punto anterior, no se puede utilizar una aplicación que signifique un reto o una barrera con clientes o colegas.

