



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL



"LA EDUCACIÓN EN LÍNEA:  
UNA NUEVA ALTERNATIVA PARA BRINDAR CAPACITACIÓN"

TRABAJO RECEPCIONAL  
TALLER DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL  
*"ADMINISTRACIÓN INTEGRAL y DESARROLLO DEL FACTOR HUMANO  
EN LAS ORGANIZACIONES"*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:  
ELGA DE LA CRUZ OLVERA

DIRECTOR DEL TRABAJO: MTRA. MARGARITA PÉREZ DURÁN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

## Índice

	<b>Página</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Educación a distancia.....</b>	<b>5</b>
1.1 Concepto de educación a distancia.....	5
1.2 Factores que propiciaron el nacimiento de la educación a distancia.....	10
1.3 Características que identifican a la educación a distancia...	13
1.4 Teorías de la educación a distancia.....	16
1.5 Medios que se utilizan en la educación a distancia.....	18
1.6 Educación presencial versus educación a distancia.....	26
<b>2. Educación en línea.....</b>	<b>28</b>
2.1 Concepto de educación en línea.....	28
2.2 Características de la educación en línea.....	31
2.3 Concepto de curso en línea.....	34
2.4 Elementos que componen un curso en línea.....	35
<b>3. Capacitación para el trabajo.....</b>	<b>38</b>
3.1 Antecedentes Históricos de la capacitación en México.....	38
3.2 Concepto de capacitación.....	39
3.3 Fases administrativas de la capacitación.....	42
<b>4. Propuesta .....</b>	<b>45</b>
4.1 Importancia de la educación en línea en el campo de la capacitación.....	45
4.2 Capacitación presencial versus Capacitación en línea.....	48
4.3 Fases administrativas de la capacitación en línea.....	49

---

<b>5. Importancia de la participación del Trabajador Social como administrador de procesos de capacitación.....</b>	<b>57</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>61</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>64</b>

---

## **Introducción**

Los recursos humanos son sin duda alguna el elemento más importante para el buen funcionamiento y desarrollo de toda organización, la formación del personal, entendida también como capacitación, dentro de los centros de trabajo, hoy en día adquiere mayor importancia pues a partir del desarrollo de conocimientos y habilidades en los empleados, se puede brindar a estos, las herramientas necesarias que les permitirán cumplir correctamente con las funciones y actividades asignadas y con ello contribuir al logro de los objetivos tanto personales como de la propia organización.

En los últimos años los trabajadores sociales hemos tenido la inquietud de explorar nuevos campos de intervención profesional; esta búsqueda de nuevas oportunidades de desarrollo, en áreas que anteriormente eran ajenas a nuestra acción profesional y la creciente necesidad de destacar como profesionales es lo que me motivo a la realización de este estudio monográfico, si tomamos en cuenta que la capacitación y el uso de las tecnologías como lo es el Internet son áreas poco exploradas por los trabajadores sociales, como profesionales que desean abrirse camino estamos en la obligación de proponer cosas novedosas que nos permitan actualizar, ampliar y generar propuestas que aporten, nuevas y mejores formas de ejecutar el ejercicio de la administración de la capacitación en las organizaciones, y con ello lograr el reconocimiento y desarrollo personal y profesional.

Como parte de los requisitos solicitados por la Escuela Nacional de Trabajo Social, para la obtener el título de Licenciado en Trabajo Social, en la modalidad de titulación "TALLER DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

VIA DIPLOMADO”, se encuentra la realización de un estudio monográfico, el cual podemos definirlo como “Un estudio particular sobre un autor, sobre un género, sobre una época; es decir, es el tratamiento por escrito de un tema específico.” Miguel López (1992) Lineamientos Generales para la elaboración del trabajo recepcional, Sección académica de tesis y exámenes profesionales, ENTS - UNAM.

El presente estudio monográfico denominado ***“La educación en línea una nueva alternativa para brindar capacitación”***, pretende generar a partir de la educación en línea (entendida como el proceso de enseñanza aprendizaje, impartido mediante el uso del Internet) una propuesta en donde el uso de los recursos electrónicos que proporciona el Internet sean la base en el desarrollo del proceso de administración de la capacitación para el trabajo.

La metodología utilizada en la elaboración del presente trabajo, se baso en el método analítico – sintético, a través de dicho método se realizó un análisis de las partes que distinguen a la capacitación y a la educación en línea, a partir de este análisis se conjuntaron las características y particularidades de cada una de ellas con el propósito de generar una propuesta en donde la educación en línea sea una herramienta útil en el campo de la capacitación.

Tomando en cuenta el contexto en el que se encuentra ubicada la capacitación, me doy cuenta de que existe una creciente tendencia a incorporar la tecnología a esta área de trabajo, aunque existe un interés latente en la temática, los administradores de la capacitación no han explorado a fondo esta nueva vertiente de la capacitación.

Es importante mencionar que la inquietud por la temática a tratar en el presente estudio monográfico surgió a partir de la experiencia adquirida en el trabajo realizado como becaria en el proyecto CAD (Centros de Apoyo a la Docencia) de la Dirección de Sistemas de la UNAM, y posteriormente con el desarrollo de proyectos educativos basados en el uso de las nuevas tecnologías (en concreto el desarrollo de proyectos de educación en línea), esto aunado a los conocimientos adquiridos en el diplomado fueron el motor que me impulso para elegir de este tema.

El trabajo que se presenta a continuación extrae muchos de conocimientos adquiridos en el tiempo que llevo trabajando en materia educativa de la modalidad a distancia y en concreto la modalidad en línea, esta experiencia fue de gran ayuda en el desarrollo de cada uno de los capítulos expuestos en la presente monografía.

Este estudio monográfico se integra por cuatro capítulos, cuyo contenido aborda los elementos teóricos y conceptuales tanto de la educación a distancia, la educación en línea y la capacitación, los primeros tres capítulos tienen la finalidad de brindar un panorama general de cada uno de estos elementos, y con ello facilitar la comprensión de la propuesta de capacitación en línea, que se abordará en el cuarto y último capítulo de este estudio, es decir se analizará a la capacitación desde una nueva perspectiva en la cual se incorpora a la educación en línea como una herramienta de apoyo en el proceso de capacitación.

Se destaca la importancia del uso de las nuevas tecnologías de la información para potencializar el proceso de enseñanza – aprendizaje; así como también se especificaran los elementos que se deben de



tomar en cuenta en la administración de la capacitación en la modalidad en línea.

Esta propuesta de trabajo es una forma de fusionar y explorar dos nuevas áreas de intervención profesional para el trabajador social.

## **1. Educación a distancia.**

### **1.1 Concepto de educación a distancia**

Hoy en día, la educación a distancia es concebida como el proceso de enseñanza – aprendizaje, en donde el que educa, llámese profesor, asesor, instructor, se encuentra físicamente separado del que aprende.

Esta es sin duda la concepción más popular que se tiene de la educación a distancia, aunque día a día surgen más y distintos conceptos que intentan definirla, lo que hace más difícil generar un concepto universalmente aceptado, en este capítulo analizaremos algunas de las definiciones de esta modalidad, para dar un panorama general de lo que es la educación a distancia; se realizará un análisis y síntesis de las diferentes definiciones, y con ello se generara una concepción propia de la educación a distancia.

Sin duda alguna del interés que ha generado esta modalidad educativa entre las personas dedicadas al estudio del ámbito educativo, se derivan un sin número de definiciones, a continuación revisaremos algunas de ellas:

Autor	Definición
Víctor Guedez (1984:7)	"Una modalidad mediante la cual se transfieren informaciones cognoscitivas y mensajes formativos a través de vías que no requieren contigüidad presencial en recintos determinados".
Miguel Casas Armengol (1982 - 11)	"El termino educación a distancia cubre un amplio espectro de diversas formas de estudio y estrategias educativas, que tienen en común que ellas no se cumplen mediante la tradicional contigüidad física continua, de profesores alumnos en locales especiales para fines educativos, esta nueva forma educativa incluye todos los métodos de enseñanza en los que debido a la separación existente entre estudiantes y profesores, las fases interactivas y preactivas de la enseñanza son conducidas mediante la palabra impresa, y/o elementos mecánicos y electrónicos".
José Luis García Llamas (1986:10)	"La educación a distancia es una estrategia educativa basada en la aparición de la tecnología al aprendizaje sin limitación del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Implica nuevos roles para los alumnos y para los profesores, nuevas actitudes y nuevos enfoques metodológicos".

<p>Hilary Perraton (1982:26)</p>	<p>“La educación a distancia es un proceso educativo en el que una parte considerable de la enseñanza está dirigida por alguien alejado en el espacio y/o en el tiempo”.</p>
<p>Derek Rowntree (1986:16)</p>	<p>“Es el sistema de enseñanza en que el estudiante realiza la mayor parte de su aprendizaje por medio de materiales didácticos previamente preparados, con un escaso contacto directo con los profesores. Así mismo puede tener o no contacto ocasional con otros estudiantes”.</p>
<p>Charles Wedemeyer (1981:4)</p>	<p>A. El alumno está a distancia del profesor gran parte o todo el tiempo durante el proceso de enseñanza aprendizaje”.</p>
<p>Otto Peters (1983:111)</p>	<p>“La enseñanza/educación a distancia es un método de impartir conocimientos, habilidades actitudes, racionalizando mediante la aplicación de la división del trabajo y de principios organizativos, a si como el uso extensivo de medios técnicos, especialmente para el objetivo de reproducir material de enseñanza de alta calidad, lo cual hace posible instruir a un gran número de estudiantes al mismo tiempo y donde quiera que ellos vivan. Es una forma industrial de enseñar y aprender”.</p>
<p>Flinck,R. (1978)</p>	<p>“La educación a distancia es un sistema de aprendizaje donde las acciones de profesor están separadas de las del alumno. El estudiante</p>

	trabaja solo o en grupo guiado por los materiales de estudio preparados por el docente, quien junto al tutor se encuentran en lugar distinto de los estudiantes, quienes sin embargo tienen la oportunidad de comunicarse con los tutores mediante la ayuda de uno o más medios, tales como correspondencia, teléfono, televisión y radio. La educación a distancia puede estar combinada con diferentes formas de reuniones cara a cara”.
France Henri (1985 : 27)	“La formación a distancia es el producto de la organización de actividades y recursos pedagógicos de los que se sirve el estudiante, de forma autónoma”.
Educación a Distancia Hoy, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Pág. 33 a la 38	

La Secretaría de Educación Pública como el principal organismo gubernamental en materia educativa en México, define a la educación a distancia como: “La modalidad que permite el logro de objetivos de aprendizaje mediante una relación no presencial, cualitativa, distinta al sistema convencional y con una combinación de medios diversos que facilitan el desarrollo del proceso de aprendizaje para las personas que no pueden estar sujetas a condiciones rígidas de calendario, espacio y tiempo”<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Terminología de los sistemas abiertos de educación en México, página 47.

De las definiciones mencionadas anteriormente podemos destacar las siguientes conclusiones:

- La separación Profesor – alumno.
- La utilización de medios técnicos, en la distribución y difusión del material de aprendizaje.
- Organización y planeación de contenidos.
- Flexibilidad.
- Autonomía.
- Asesorías que generen retroalimentación.

A partir del análisis de conceptos y características que distinguen a la educación a distancia desarrolle un concepto propio que permite distinguir los elementos necesarios que se ajusten a la finalidad de este trabajo, por tal motivo puedo definir a la educación a distancia, como una modalidad educativa que se distingue por el uso de estrategias didácticas, para la organización y realización de materiales que faciliten el aprendizaje significativo a distancia, y donde el uso de medios técnicos son una herramientas necesaria para conseguir dicho aprendizaje.

En esta modalidad el estudiante decidirá el ritmo de trabajo según sus intereses y capacidades de aprendizaje, sin duda alguna una parte importante de esta modalidad son las asesorías que le permiten al estudiante aclarar sus dudas, y con ello generar una comunicación bidireccional (síncrona o asíncrona) generada por el uso de los medio tecnológicos.

## **1.2 Factores que propiciaron el nacimiento de la educación a distancia.**

No es nada fácil hacer una reseña histórica que describa de manera precisa el momento y el lugar en donde surgió la educación a distancia; pues no existen datos precisos que resuelvan esta incógnita, a lo largo de esta investigación, se ha encontrado factores de orden social, político y económico que fueron determinantes en el nacimiento de esta modalidad, a lo largo de la historia el hombre a buscado la forma de resolver necesidades y problemáticas que le aquejan; si nos remontamos al siglo XVIII, con la revolución industrial, el uso del correo se convierte en una herramienta fundamental para la transmisión de conocimientos, debido a que existe una creciente necesidad de trabajar y estudiar al mismo tiempo, lo que genera la pauta para el nacimiento de la educación por correspondencia, la cual podemos afirmar, que es la primera manifestación de lo que hoy, llamamos educación a distancia.

Por lo tanto, se debe recalcar que la educación a distancia es fenómeno que surge como respuesta a las necesidades educativas propias de cada país y contexto, el hecho de que existan diferencias en la concepción y desarrollo de esta, es lo que hace más difícil construir un concepto universal, como ya lo mencionamos en el apartado 1.1 de este capítulo.

A continuación se menciona de manera general cuales fueron los factores que de manera determinante influyeron en la búsqueda y creación de la educación a distancia.

- La creciente demanda educativa, es uno de los principales factores que impulsaron a la educación a distancia, la exigencia social en cuanto a una igualdad de oportunidades en materia educativa, obligo a las universidades a ampliar su matrícula estudiantil; generando de inmediato una sobre población dentro de las aulas y con ello el descenso en la calidad de la enseñanza, si aunamos a esto que los centros educativos no disponían de la infraestructura suficiente para hacer frente a esta problemática, podemos afirmar que todos estos factores, fueron el motor en la búsqueda de nuevas y mejores formas de enseñanza, en las que se pudiera atender la demanda, sin dejar de lado la calidad de la misma.
- La importancia de brindar educación a sectores marginados, que por diferentes motivos no pueden o no tienen los medios para acudir a los centros de enseñanza, es otro factor importante.

Cuando hablamos de sectores marginados nos referimos a aquellos grupos como: Personas que por su ubicación geográfica y posibilidades económicas no pueden trasladarse a los centros de enseñanza, pues dicho traslado implicaría un gasto importante; también entran en estos grupos los ancianos y personas con discapacidades, amas de casa y cualquier persona que por su trabajo no cuente con el tiempo para asistir a las aulas, dentro de un sistema convencional.

Sin duda la educación a distancia responde a las necesidades educativas de muchos sectores, actualmente los avances en las ciencias de la educación, han adecuado esta modalidad a las exigencias de los tiempos; hoy por hoy la educación a distancia ha tomado un gran auge,



debido a que se adecua tomando en cuenta las nuevas formas de aprendizaje, en donde los avances tecnológicos y medios de comunicación son herramientas que cumplen con su función educativa al potencializar el trabajo independiente y con ello lograr un aprendizaje significativo.

### **1.3 Características que identifican a la educación a distancia.**

A partir de los conceptos pronunciados en el primer apartado de este capítulo, podemos identificar las características que distinguen a la educación a distancia; con el fin de facilitar la comprensión de las mismas, se hará una categorización en cinco rubros:

#### **Aspectos tecnológicos**

Hoy día sin duda alguna la tecnología es uno de los ejes centrales en los que se apoya la educación a distancia, ya que a partir del uso de los diferentes recursos tecnológicos se hace llegar la educación a sectores que por sus condiciones no pueden acceder a ella mediante el sistema convencional, es decir a partir del uso de la tecnología se amplía la gama de opciones para recibir e impartir educación, en la actualidad la educación a distancia a explorado diferentes tecnologías para hacer llegar el conocimiento como: Videoconferencias, audio conferencias, Internet, CD rom, PDA, vídeo y audio cassettes, correo convencional, radio, televisión, etc.

#### **Aspectos pedagógicos**

Debido a que existe una separación física entre el asesor y el alumno, los profesores o expertos en contenidos deben hacer uso de recursos pedagógicos que permitan el adecuado diseño de materiales para esta modalidad, es decir estos deben ser

diseñados tomando cuenta el tipo de medio, la población a la que se dirigen y el objetivo que pretenden alcanzar dichos materiales.

## De comunicación

La interacción alumno- asesor puede generarse a partir del uso de diferentes medios, esta puede ser: **síncrona o asíncrona**, en la primera existe interacción asesor- alumno en tiempo real, y por lo tanto una retroalimentación inmediata, entre los medios más utilizados para generar este tipo de comunicación encontramos al Chat, el teléfono, las videoconferencias, las audio conferencias, entre otros, por otro lado se le denomina comunicación asíncrona a aquella en la que la interacción y retroalimentación alumno-asesor no es inmediata, es decir existe un lapso para poder generar algún tipo de interacción, entre los medios que generan este tipo de comunicación encontramos el correo convencional, correo electrónico, foros de discusión, sistemas de avisos, etc.

## Del asesor

El asesor es parte fundamental en todo proceso de enseñanza – aprendizaje, en el caso particular del la educación a distancia no es la excepción, al igual que un asesor presencial este debe cumplir una serie de funciones que contribuyan al logro de los objetivos de aprendizaje, el asesor a distancia debe tener conocimiento y práctica en el manejo de los recursos tecnológicos, además de habilidades de comunicación y redacción que permitan crear un clima de confianza que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.

## **Del alumno**

Para llevar a cabo de manera satisfactoria el proceso de enseñanza - aprendizaje a distancia, es necesaria la participación activa y comprometida del alumno; al igual que el asesor, el alumno debe reunir una serie de características que le ayuden a superar la desventaja que tiene al estar lejos del centro de estudio y del asesor, entre otras características que debe de tener se encuentran el manejo de medios de comunicación y recursos tecnológicos, capacidad de análisis, toma de decisiones, y ser participativo.

Es importante señalar que dependiendo el medio utilizado, varían las características tanto del asesor como del alumno.

#### **1.4 Teorías de la educación a distancia.**

Las bases teóricas que dan fundamento a la educación a distancia, son variadas, en este capítulo analizaremos algunas, que desde mi punto de vista particular sustentan a la educación a distancia.

A continuación se describirán los rasgos más trascendentes de algunas teorías de la educación a distancia.

Comenzaremos con la **"Teoría de la industrialización"** propuesta por Peters, en la que el principal aporte es la sugerencia de que la educación a distancia sea una forma industrial de enseñar y aprender.

Este autor propone una serie de categorías para el análisis de la educación a distancia, el destaca la importancia de los procesos de producción que anteceden a un curso, dentro de esta modalidad, afirma que para que la educación a distancia sea efectiva, se deben conjugar múltiples factores, como la planeación y organización de proceso, la claridad y adecuación de funciones docentes para esta modalidad.

La segunda teoría es propuesta por Wedemeyer y Moore, la cual se denomina **"Teoría de la autonomía e independencia"**, se destaca la importancia del carácter autónomo e independiente del aprendizaje; esta teoría, se concibe a partir de la separación del profesor – estudiante y en donde el uso de diferentes medios para la transmisión de la información es un factor fundamental en el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, otro factor sumamente importante para llevar a cabo satisfactoriamente este proceso es el estudiante

quien a partir del desarrollo de actividades, decide sobre su propio ritmo de trabajo y aprendizaje.

### **“Teoría de la Interacción y comunicación”**

Holmberg pone especial énfasis en la interacción y comunicación que existe entre estudiante –profesor, el señala que el estudiante tiene dos tipos de interacción, la primera con los materiales de estudio y la segunda es una comunicación real con su instructor, a través de distintos medios como el teléfono, cartas, etc.

La importancia que este autor da a la interacción profesor alumno, tiene sus raíces, en la motivación por aprender, el comenta que al existir un sentimiento de identificación, y apoyo, generan un ambiente de cordialidad que favorece en gran medida la auto instrucción y por lo tanto se consiguen con mayor facilidad las metas de aprendizaje.

### **“Aprendizaje Colaborativo”**

Como bien sabemos, al pasar de los años, se han discutido, analizado y adecuado estas teorías a las necesidades contextuales y a los cambios tecnológicos, sin duda alguna hoy por hoy la importancia de que existan nuevos aportes que enriquezcan a esta modalidad hace que siga vigente y sea un campo fértil en materia de investigación, siempre y cuando se apoye de los avances tecnológicos, todo ello con un único propósito, que es en beneficio de la educación.

## **1.5 Medios que se utilizan en la educación a distancia.**

Antes de iniciar con la descripción de los medios en los que se apoya la educación a distancia, es preciso definir que entendemos por medio:

Según la Real academia española la palabra Medio significa = *Modo de ser o de manifestar una cosa para un determinado fin.*

Teniendo claro esto, podemos partir del supuesto en donde las modalidades de la educación a distancia, no son más que formas de hacer o manifestar la educación a distancia.

Ya conocemos las bases teóricas que distinguen a la educación a distancia, de igual forma hemos visto las características y conceptos que la definen, ahora el siguiente paso es distinguir, las diferentes formas en las que se lleva a cabo, destacando la importancia que tienen los medios en los que se realiza este proceso de enseñanza - aprendizaje.

La Dirección General de Servicios de Computo Académico, a través de la Coordinación de Servicios Educativos en Red y en específico el departamento de Productos Interactivos reconoce cuatro medios en la educación a distancia que a continuación se presentan:



Fuente: Taller de Planeación y Desarrollo de Contenidos de Cursos en línea, DGSCA - UNAM.

## Impresos

Los materiales impresos, a través de la educación por correspondencia son la primera manifestación de lo que hoy es la educación a distancia, este sistema a prevalecido a lo largo de los años y hoy sigue siendo un medio utilizado para la transmisión de información.

### Ventajas

- El manejo de los materiales es sencillo y fácil de transportar.
- La planeación y organización de los contenidos fomenta la imaginación y el trabajo individual comprometido.
- El aprendizaje puede estar basado en ejercicios y evaluaciones.

### Desventajas

- El costo del material es elevado.
- Es difícil que exista retroalimentación.



## **Audio**

Sin duda alguna la comunicación oral, es una forma eficaz de transmitir información, los seres humanos aprendemos de distintas formas. El audio es un medio más, por el cual se puede transmitir todo tipo de información, es decir al escuchar una voz modulada tanto en tono, velocidad y énfasis podemos enriquecer el proceso de enseñanza aprendizaje.

## **Ventajas**

- Existen muchos medios tecnológicos para la transmisión vía audio: radio, audiocasette, teléfono, audio conferencias, etc.
- Se transmite la información a través de la calidez de la voz, lo que genera una mayor capacidad de retención.
- En el caso específico del teléfono existe una retroalimentación inmediata.
- El alcance geográfico es amplio.

## **Desventajas**

- No existe retroalimentación de manera inmediata
- Se imponen horarios en los que se debe escuchar la transmisión (en el caso específico del radio y videoconferencia).
- Carece de apoyos visuales.

## **Video**

La palabra video, podemos definirla como el despliegue dinámico de imágenes y sonidos, la combinación de estos dos elementos hacen que este sea una herramienta útil en la transmisión de información.

### **Ventajas**

- Existen muchos medios tecnológicos para la transmisión de información como: Televisión, Videocasette, videoconferencia.
- La información es transmitida a través de palabras e imágenes.
- En el caso específico de la televisión es un medio de fácil acceso que puede abarcar amplias áreas geográficas.
- En el caso específico del video conferencia se cuenta con retroalimentación inmediata, ya que se tiene una comunicación bidireccional con el ponente.
- Con los videocassettes el acceso a la información no esta sujeto a un lugar y un tiempo, ya que el usuario define en que momento y lugar lo consultará.

### **Desventajas**

- Los costos de las transmisiones pueden ser elevados. (Videoconferencia y TV).
- La interacción es limitada y en otros casos llega a ser nula.

## **Computadoras**

Hoy en día las computadoras forman parte de la vida cotidiana de muchos de nosotros, debido a que son una herramienta útil, en muchos ámbitos de nuestro que hacer cotidiano.

La educación de igual forma se ha visto beneficiada por la tecnología en materia de cómputo; el uso de redes de computadoras, que tienen el único propósito de almacenar, transmitir y compartir información es una de las tantas aplicaciones que tienen las computadoras en materia educativa.

De igual forma es importante destacar que hoy en día, con uso de recursos multimedios, se incrementa en gran medida la potencialidad de esta herramienta para desarrollo de procesos de enseñanza aprendizaje, tomando en cuenta que al combinar las imágenes y sonidos se pueden crear ambientes virtuales que permiten una interacción y retroalimentación, todo ello en beneficio de la educación.

## **Ventajas**

- Existen variados medios para la transmisión de información como: CD. Roms, disketes, Internet,
- La información puede ser transmitida a través de audio, imágenes, animaciones, videos, etc.
- El medio es muy flexible, pues permite al estudiante decidir sobre su propio ritmo de trabajo, según lo permitan sus intereses y capacidades de aprendizaje.

- El uso del Internet permite crear una comunicación síncrona y asíncrona, visual, verbal y escrita, lo que permite una retroalimentación inmediata.
- En el caso específico de los disketes y CD Roms, son fáciles de transportar.

### **Desventajas**

- Los costos de los equipos y acceso a Internet pueden ser altos.
- Con respecto a los disketes y CD Roms, la retroalimentación y la interacción es limitada y en otros casos llega a ser nula.
- Es difícil evaluar a los estudiantes.

### **PDA ó dispositivos móviles**

Los dispositivos móviles en los últimos años han adquirido mucha importancia, las Pocket PC, Palm's, teléfonos celulares y las laptop entre otros dispositivos son hoy por hoy un medio más para la transmisión de datos, este ámbito es aún, poco explorado en materia educativa, pero sin duda alguna los PDA serán un recurso tecnológico que al pasar de los años, adquirirá mayor auge.

## **Ventajas**

- Existen variados medios para la transmisión de información como: agendas electrónicas, celulares, computadoras portátiles.
- Son portátiles.
- La información puede ser transmitida a través de audio, imágenes, animaciones, videos, etc.
- Existe flexibilidad para la consulta de materiales y esto permite al estudiante decidir sobre su propio ritmo de trabajo.
- El uso del Internet permite crear una comunicación síncrona y asíncrona, visual, verbal y escrita y por ende una retroalimentación inmediata.

## **Desventajas**

- Los costos de los equipos y acceso a Internet son altos.
- Son medios poco explorados en la educación.
- La capacidad de la memoria y almacenamiento puede ser baja, esto depende del modelo del equipo.

Sin duda alguna, existen un sin número de medios, para llevar a cabo la educación a distancia, en este apartado se busca dar un panorama general de los medios que hasta hoy son utilizados en esta modalidad, el uso y adecuación de cada uno de los medios depende de los objetivos de aprendizaje que se quieran alcanzar, de nosotros depende, buscar el medio o la combinación de medios más adecuados a nuestras

necesidades y a la de los estudiantes, tomando en consideración los recursos materiales, financieros y humanos para llevar a cabo satisfactoriamente un proceso de enseñanza aprendizaje, por medio de esta modalidad.

## 1.6 Educación presencial versus educación a distancia.

La comparación entre los sistemas presenciales y a distancia, son un tema bastante concurrido por los investigadores en materia educativa, algunos destacan lo insustituible de la interacción cara a cara, y por otro lado no se puede ignorar y dejar pasar de largo, los avances tecnológicos que abren un nuevo panorama para los procesos de enseñanza aprendizaje.

A continuación indicaremos de manera general por medio de un cuadro comparativo cuales son las características que distinguen y hacen diferentes a estas dos modalidades.

Presencial	A distancia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Homogeneidad poblacional.</li><li>• Comunicación cara a cara.</li><li>• Mayor grado de interacción social</li><li>• Estudio dirigido.</li><li>• Existe un control absoluto del grado de avance por parte del docente.</li><li>• Adecuar tiempos para asistir a las aulas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Heterogeneidad poblacional.</li><li>• Comunicación síncrona o asíncrona dependiendo el medio utilizado.</li><li>• La interacción social se realiza mediante el uso de las herramientas tecnológicas.</li><li>• Estudio independiente.</li><li>• Mayor grado de compromiso con lo que se quiere aprender.</li><li>• Flexibilidad en cuanto a tiempos y lugares de consulta.</li><li>• Desarrollo de habilidades de redacción, ortografía, comunicación.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Combinación de multimedia como apoyo al proceso de aprendizaje.</li><li>• Desarrollo de la capacidad de toma de decisiones</li></ul>
--	--

Está claro que la educación a distancia surge como respuesta a las necesidades y deficiencias del sistema educativo convencional, con esto no quiero decir que esta modalidad sea mejor que la presencial, considero que en las dos modalidades educativas son importantes e insustituibles, pues cada una responde a necesidades de sectores poblacionales con características diferentes, y ambas tienen un fin común que es la enseñanza y el aprendizaje.



## **2. Educación en línea**

### **2.1 Concepto de educación en línea.**

Ya hemos hablado de lo que es la educación a distancia, de sus características y modalidades que la distinguen; en este capítulo hablaremos de manera mas detallada de la educación en línea.

Desde el surgimiento de la educación a distancia, los avances tecnológicos han sido un elemento trascendental en el desarrollo de está.

Para poder definir a la educación en línea es necesario, hablar de lo que es Internet. Como respuesta al anterior cuestionamiento podemos afirmar que Internet es una red que provee masivamente información de todo tipo a través de un formato de hipertexto.

Esta red ahora denominada Internet, surge a mediados de los años 50's, durante la guerra fría, en sus inicios fue creada con el único objetivo de mantener la comunicación entre tropas militares ante un posible ataque nuclear.

Al paso del tiempo las investigaciones se orientaron al campo de la comunicación y redes, para finales de los años sesenta, las investigaciones habían cambiado del ámbito militar al educativo; a lo largo de los años las investigaciones se enfocan en la conexión de equipos, para el intercambio de mensajes e información y no es hasta el año 1980 que surge oficialmente el termino INTERNET para dar nombre a un protocolo de comunicaciones.

Para mediados de la década de los 90's, esta red de información crece de manera desmedida, y para 1998 el numero de servidores

conectados mundialmente alcanza los 30 millones y día a día esta cifra se incrementa de manera acelerada.

Este acelerado crecimiento de la Red ha generado, la inserción de muchos elementos ajenos al propósito inicial del Internet, ahora este ha adquirido un tinte comercial; esta es una de las principales razones por las que actualmente se está desarrollando lo que ahora denominan Internet 2, este nuevo Internet se enfoca al desarrollo de proyectos colaborativos de investigación entre universidades

Hablar de Internet implica, hablar de herramientas y recursos tecnológicos; hoy por hoy la importancia que a adquirido esta red, nos hace ver que existen un sin numero de beneficios que está puede brindar al ámbito educativo, ya que a partir, del uso de herramientas como: el correo electrónico, los foros de discusión, los chats, las paginas Web (portales, sitios, tutoriales, cursos, simuladores, ejercitadores), pizarrones electrónicos, etc, se puede generar sin duda alguna, una nueva forma de educar y con ello responder a las necesidades y cambios sociales que el mundo exige.

En la actualidad el ámbito educativo en su afán de crear una apertura, ha encontrado en el Web una herramienta poderosa, que le permite estar a la vanguardia tecnológica y con ello atender la creciente demanda social en cuanto a educación.

Esta es una de las principales razones por la cual, la educación a distancia, adopta el uso del Web con fines educativos y con ello nace la educación en línea, la cual básicamente se basa en el uso de las herramientas que proporciona el Internet.

Por lo tanto podemos definir a la educación en línea como ***“el proceso de enseñanza – aprendizaje impartido mediante el uso del Internet”***.

## **2.2 Características de la educación en línea.**

Tomando en cuenta el concepto pronunciado en el apartado anterior de este capítulo, podemos mencionar algunas de las características que distinguen que la educación en línea como:

### **Aspectos tecnológicos**

La educación en línea nos brinda una amplia gama de herramientas que nos permiten apoyar los procesos de enseñanza, a través del uso de foros, correos, chats, programas de simulación y ejercitación o la combinación de multimedios, su uso puede reforzar el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **Aspectos pedagógicos**

Los materiales debe ser diseñados (en cuanto a redacción) y organizados (diseño de la estructura de navegación) mediante el uso de recursos pedagógicos que permitan su comprensión a través de Internet, para su adecuado diseño se puede recurrir a la combinación de imágenes, videos, sonido, texto, como una forma eficaz de apoyar los temas expuestos.

## **De comunicación**

Debido a la diversidad de herramientas como chats, correo electrónico, foros de discusión, listas de discusión, pizarrones electrónicos, sistemas de avisos, existe la posibilidad de generar una comunicación bidireccional, síncrona o asíncrona, con el experto en contenidos y por ende una retroalimentación inmediata.

## **Del asesor y el alumno**

Al existir una evidente separación física entre alumno – asesor, ambos deben contar con herramientas que les permitan explotar y explorar las nuevas tecnologías, si tomamos en cuenta que la educación en línea es un proceso de enseñanza - aprendizaje basado en el uso de Internet, los usuarios de esta modalidad deben tener conocimientos mínimos del uso de equipo de computo, software procesadores de texto (txt, Word) así como el manejo de herramientas de Internet como correo electrónico, chats, foros, etc.

La flexibilidad es una de las más importantes características que distinguen a la educación en línea, debido a que los materiales se encuentran disponibles en todo momento, el alumno puede acceder a ellos cuando sus tiempos se lo permitan y desde cualquier lugar en donde se encuentre, lo único que necesita es una computadora con acceso a Internet.

Por un lado el asesor debe motivar e incentivar al alumno a participar y analizar los materiales expuestos, a través de ejercicios y practicas apoyar temas expuestos, resolver dudas e inquietudes y por otro lado el alumno debe comprometerse con su proceso de enseñanza, mediante el cumplimiento de tareas, la realización de ejercicios, la lectura de materiales, etc.

### 2.3 Concepto de curso en línea.

Como hemos visto con anterioridad, el Web nos permite colocar cualquier tipo de información, como texto, imágenes, video, sonido, etc, esta gama de alternativas es hoy un elemento clave en el aprendizaje por medio de Internet.

Para poder definir el concepto de curso en línea es preciso definir que es un curso. La palabra curso, proviene del latín *cursus* que significa carrera, existen diferentes significados para esta palabra, en materia educativa, al hacer referencia a un curso nos referimos al estudio sobre una materia o bien el tratado sobre una materia explicada o destinada a ser explicada durante cierto tiempo.

Tomando en cuenta lo anterior podemos concluir que **“un curso en línea es un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en el uso del Internet como medio para acceder al conocimiento y en donde la comunicación asesor – estudiante, estudiante – estudiante, estudiantes - asesor, el estudiante y el resto del grupo se realizan mediante el uso de herramientas que proporciona esta red”**.

## **2.4 Elementos que se deben de tomar en cuenta para el desarrollo de un curso en línea.**

Es muy sencillo hablar de los beneficios que el Internet aporta a la educación, hoy en día nos encontramos muy familiarizados con los conceptos de "curso en línea" o lo que otros denominan como "curso virtual" o " e- learning"; sabemos a grosso modo que existe un arduo trabajo detrás de cada uno de los materiales presentados en el Web.

Diseñar un curso en línea, como cualquier curso presencial, implica una serie de tareas a realizar, fases que se deben de cumplir y elementos que se deben de tomar en cuenta para el logro de los objetivos del mismo, que es generar un proceso de enseñanza aprendizaje.

Aunque no o existe una metodología universal que nos indique paso a paso cuales son las etapas, en las que debe desarrollarse el diseño de un curso en línea, al realizar un análisis de los diferentes posturas y métodos utilizados en la realización de proyectos en línea, se pueden identificar cuatro diferentes etapas para el desarrollo de un curso en línea, a continuación explicaremos de manera breve cada una de ellas.

### **Diagnóstico**

Esta etapa es fundamental ya que en ella se identifica la problemática a atender, y con ello se plantean los objetivos, y se determinan los costos y tiempos que implicaría el desarrollo de un proyecto de este tipo.



## **Planeación**

Esta segunda etapa es sumamente importante por que es aquí donde se realiza toda la planeación didáctica del curso, se realiza la investigación documental, se plantean objetivos de aprendizaje, se desarrolla el temario (contenidos de los temas, ejercicios, ejemplos, evaluaciones, tareas, etc.), se crea el perfil de ingreso, y se determina la duración del curso, al igual se trabaja en el material de apoyo y las referencias documentales.

De igual forma en esta segunda etapa define la estructura de navegación del sitio, es decir, la forma en la el usuario va a moverse dentro del mismo, se crean bocetos del diseño de interfaz y se hace la elección de medios para generar la interactividad con el usuario final que es el alumno.

## **Desarrollo**

Aquí es donde se aterrizan todos los elementos que nos ayudaran a crear de manera satisfactoria nuestro curso en línea, en esta etapa se construyen las páginas Web y de igual forma se integran con los medios seleccionados (Chats, Foros de discusión, emuladores, ejercitadores, correos, etc), y a la par de este trabajo técnico se hace la revisión y adecuación de contenidos.

## **Evaluación**

Ya terminado el curso es necesario realizar una evaluación del mismo, es decir hacer una prueba piloto que nos proporcione información relevante que va desde la revisión de contenidos, hasta la navegación, y el funcionamiento e interfaz gráfica del producto terminado.

Estas son desde mi punto de vista particular, las etapas por las que pasa el proceso de desarrollo de un curso en línea, es importante recalcar, que cada una de ellas implica la realización de una serie de actividades que brindaran la calidad al producto final y por ende el desarrollo satisfactorio del proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **3. Capacitación para el trabajo**

#### **3.1 La capacitación en México.**

Hoy en día hablar de capacitación para el trabajo implica hablar de sistemas organizacionales, en los cuales el recurso humano es el elemento primordial para el desarrollo de objetivos.

Haciendo un análisis histórico que responda a la pregunta de cuando surgió la capacitación en México, podemos afirmar que no existen datos precisos que conciben el nacimiento del concepto de capacitación, pues esta a lo largo del tiempo se ha consolidado como un elemento importante para el desarrollo organizacional.

La Ley Federal del Trabajo designa como obligación patronal, tener aprendices en el año de 1931, podríamos afirmar que esta es la primera señal de lo que hoy es la capacitación. Posteriormente en el año de 1970 sufre reformas, en las cuales se institucionaliza el entrenamiento como parte importante del desarrollo organizacional; Y no es hasta el 1º de mayo de 1978 que se le considera como un derecho del trabajador.

En la actual legislación los artículos 132 fracción XV, 153 y 159 están dedicados a la capacitación del personal.

Sin duda alguna puedo afirmar que con el crecimiento de la industria la capacitación adquirió mayor importancia dentro de las organizaciones, es decir se están reconociendo y aceptando los beneficios que esta aporta al recurso humano y por ende a las organizaciones.

### **3.2 Concepto de capacitación.**

En la actualidad la diversidad de productos y servicios ha generado que el mercado sea un ámbito sumamente competido, dicha situación provoca la preocupación de los empresarios por seguir vigente y los obliga a buscar nuevas y mejores alternativas que brinden permanencia de sus productos o servicios. Para lograr lo anterior se requiere que la empresa se encuentre funcionando en óptimas condiciones, es decir que existan dentro de la organización factores que contribuyan al logro de los objetivos de la misma.

Si tomamos como base que el elemento mas importante dentro de cualquier organización es el factor humano, podemos afirmar que el contar con personal calificado que cumpla de manera satisfactoria sus funciones puede ser el elemento clave para generar un ambiente laboral que fortalezca la estructura interna de la empresa y la coloque como líder del mercado, es decir que la haga mas productiva y competitiva.

Por tal razón las personas dedicadas a la administración de personal han encontrado en la capacitación un medio eficaz que contribuye al logro de los objetivos de la empresa y por ende en el desarrollo de la misma.

La diversidad de conceptos del término capacitación, ha generado una confusión en como se le concibe, algunas personas que cuentan solo con los conocimientos básicos en este campo, tienden a confundir y tomar el termino capacitación como sinónimo de adiestramiento, desarrollo

etc; Por ello es sumamente importante definir de manera precisa el concepto de capacitación, esto nos permitirá tener clara la terminología que se utiliza en este campo (la capacitación).

A continuación revisaremos de manera breve cada uno de los conceptos (capacitación, adiestramiento y desarrollo) con el objetivo de distinguir las diferencias entre cada uno de ellos.

**Adiestramiento:** es la acción orientada al desarrollo de habilidades y destrezas para el mejor desempeño del trabajo que actualmente realiza.

**Capacitación:** adquisición de conocimientos que permite el desarrollo de aptitudes del trabajador que permitan prepararlo para realizar actividades distintas a las que usualmente realiza.

Como bien podemos distinguir en estos conceptos, el primero esta enfocado a brindar destrezas en trabajos de carácter motriz es decir, se le brindan al trabajador los elementos necesarios para cumplir satisfactoriamente con las funciones de su puesto actual.

Por otro lado la concepción del término de capacitación nos hace ver que esta va mas allá de un mero entrenamiento motriz, pues en ella se dota de conocimientos a los trabajadores para el desarrollo de nuevas funciones dentro de la organización.

Por último tenemos el termino **Desarrollo** este, sin duda alguna tiene un significado mucho más amplio, pues concibe una serie de factores en los que se brinde al individuo los conocimientos necesarios para el desarrollo satisfactorio de sus funciones dentro y fuera de la organización, en donde el trabajador se comprometa e identifique con su trabajo y la empresa. Es decir se busca el desarrollo integral del individuo en beneficio de la empresa y el propio trabajador.

Para concluir este apartado podemos afirmar que la capacitación hoy en día es concebida como el proceso de enseñanza – aprendizaje que permite el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal, lo que implica a su vez la generación de condiciones viables para el logro de los objetivos personales y organizacionales.

### **3.3 Fases administrativas de la capacitación.**

Los programas de capacitación surgen como respuesta a necesidades latentes dentro de las organizaciones, la planeación estratégica de este proceso administrativo de capacitación es sumamente importante ya que da respuesta a las necesidades y contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

El proceso administrativo de la capacitación se divide en 5 fases que son:

- Diagnóstico
- Planeación
- Organización
- Dirección
- Evaluación

#### **Diagnóstico**

En esta fase como su nombre lo dice se identifican mediante un proceso de determinación de necesidades de capacitación, es decir las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de sus funciones en sus puestos de trabajo.

## **Planeación**

Una vez identificadas las necesidades de capacitación el siguiente paso es establecer de manera concreta que se va a hacer, como y cuando hacerlo, esta etapa es muy importante pues en ella se definirán de manera precisa los objetivos de capacitación, se elaboraran los planes y programas que den respuesta a esas necesidades, en estos se definen las políticas, estrategias, metas, la metodología, recursos humanos y financieros, así como también los tiempos y temáticas a tratar.

## **Organización**

Una vez creados los programas es necesario delimitar funciones específicas para el personal administrativo encargado de la capacitación.

Para el desarrollo de los programas y proyectos de capacitación es necesario organizar los espacios físicos y el equipamiento necesario para el adecuado desarrollo de los planes de trabajo.

Toda esta organización es previa al arranque de los programas.

## **Dirección**

En esta etapa se ejecutan los programas, se realizan funciones de supervisión y coordinación de eventos; esto implica que el encargado del proceso de capacitación cree instrumentos que permitan tener un registro de supervisión y control del proceso, estos sirven de apoyo en la siguiente fase de evaluación, es decir se debe involucrar de manera directa el desarrollo de las actividades previamente programadas.



## **Evaluación**

La evaluación entendida como el conjunto de actividades que te permiten cotejar los objetivos y las metas propuestas, con los resultados obtenidos, nos permitirá conocer el impacto que tuvo el proceso de capacitación en el logro de los objetivos de la empresa, es importante mencionar que en esta etapa se pueden valorar o evaluar varios aspectos que van desde el proceso de enseñanza –aprendizaje, el desarrollo del programa o bien el costo beneficio del proceso de capacitación.

## **4. Propuesta**

### **4.1 Importancia de la educación en línea en el campo de la capacitación.**

Hoy día la capacitación juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, debido a que por medio del desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes en los trabajadores, se genera un cambio estructural en los procesos y métodos de trabajo lo que contribuye a elevar la calidad de productos y/o servicios que brinda la organización. Los procesos de capacitación para el trabajo se han distinguido por ser procesos permanentes que brindan soluciones a las crecientes necesidades que surgen en el ámbito laboral, como hemos mencionado con anterioridad la capacitación es ya concebida como una inversión que permite ser más competitivo, esta nueva concepción puede ser la llave que permita a las personas encargadas de la planeación y organización de los procesos de capacitación elaborar programas y experimentar nuevos procedimientos y formas de hacer capacitación que ayuden a cumplir de manera satisfactoria esta labor.

En la actualidad existe una creciente tendencia de incorporar la tecnología en todos los ámbitos del ser humano, la capacitación en su constante evolución no puede dejar de lado este aspecto; los avances tecnológicos en materia de informática y comunicaciones son herramientas potentes que pueden contribuir a la mejora de procesos dentro de una organización, de manera específica puedo afirmar que la educación en línea puede ser una herramienta eficaz en el desarrollo de procesos de capacitación ya que brindan una amplia gama de opciones

atractivas y novedosas que estimula y motiva el deseo de aprender por parte de los trabajadores.

Si tomamos en cuenta que en la actualidad las exigencias del mundo moderno a obligado a las organizaciones a estar a la vanguardia tanto tecnológicamente como en conocimientos podemos afirmar que el uso del Web en los procesos de formación de personal es la punta de lanza en la creación una nueva forma de hacer capacitación, como mencionamos con anterioridad existe un gran numero de recursos en los que podemos apoyar los procesos de capacitación, por mencionar algunos tenemos los siguientes:

- Imágenes
- Sonidos
- Videos
- Animaciones
- Chats
- Foros de discusión
- Pizarrones electrónicos
- Presentaciones de hipertexto con diferentes formatos y fuentes.

La capacitación en línea puede apoyarse en todos aquellos recursos que le sean necesarios para cumplir con su objetivo formativo, y generar productos que vayan acorde con las necesidades de capacitación detectadas con anterioridad, a través del uso de las distintas herramientas que brinda el Internet podemos desarrollar productos multimedia como:

- **CURSOS EN LÍNEA:** un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en el uso del Internet como medio para acceder al conocimiento y en donde la comunicación docente (asesor), el estudiante y el resto del grupo se encuentran regidas por las herramientas que proporciona esta red.
- **TUTORIALES:** Materiales diseñados para el autoaprendizaje que dirigen el trabajo del usuario por medio de información, conceptos y actividades.
- **SIMULADORES:** son entornos virtuales que permiten al usuario, tomar decisiones, experimentar procesos de manera segura manejo de datos y con un alto grado de realismo, ejemplo: manejo de substancias en laboratorios químicos, manipulación de maquinaria, etc.
- **EJERCITADORES:** Materiales diseñados para evaluar las habilidades del usuario.

## 4.2 Capacitación presencial versus Capacitación en línea.

Este apartado tiene como principal propósito identificar los elementos que distinguen a la Capacitación en línea de la capacitación presencial, con la finalidad de crearnos un panorama más amplio en cuanto lo que puede ofrecernos cada una de estas áreas:

Capacitación	
Presencial	En línea
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que adecuar el proceso de formación en horarios y lugares establecidos.</li> <li>• Hay una interacción directa con las reacciones los empleados y por lo tanto mayor interacción social.</li> <li>• El ritmo de estudio se encuentra controlado y dirigido por el instructor que imparte el curso.</li> <li>• El asesor debe trasladarse al centro de trabajo, lo cual implica, un gasto mayor por el pago de viáticos.</li> <li>• Se pueden detectar problemas de actitud y aptitudes en los empleados.</li> <li>• El personal que recibe la capacitación no necesita conocer el uso de herramientas informáticas como las computadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad en cuanto a tiempos y lugares de consulta de los materiales.</li> <li>• La interacción social se realiza a través de los medios electrónicos.</li> <li>• Existe una retroalimentación inmediata, es decir se puede generar una comunicación <i>Síncrona (cha, audio conferencias, etc.)</i> o asíncrona (foros de discusión, listas de discusión y correos electrónicos).</li> <li>• El aprendizaje se desarrolla acorde a las necesidades y capacidades del empleado, por lo tanto existe un mayor grado de compromiso por parte de este.</li> <li>• Se fomenta el estudio independiente</li> <li>• El experto en la temática puede apoyar al empleado, resolviendo dudas sin la necesidad de trasladarse al centro de trabajo.</li> <li>• Se atiende a población dispersa geográficamente.</li> <li>• Se pueden desarrollar materiales multimedios que ayuden a fortalecer el aprendizaje significativo.</li> <li>• Para acceder a este tipo de capacitación se deben tener conocimientos previos de computo.</li> <li>• Se adquieren habilidades</li> </ul>

No puedo afirmar que la capacitación en línea sea mejor o peor que su antecesora, por el contrario la finalidad primordial de este apartado es dar a conocer de manera más específica los elementos que distinguen a cada una, esto nos ayudara como administradores de capacitación a tomar decisiones acertadas al impartir capacitación.

### **4.3 Fases administrativas de la capacitación en línea.**

El proceso de capacitación dentro de los centros de trabajo se ha convertido en uno de los principales factores que contribuyen al logro de las metas y objetivos de la organización, sin duda alguna las personas encargadas de los procesos de capacitación deben de generar nuevas propuestas que brinden a las organizaciones y a los empleados las herramientas para seguir siendo competitivos y por ende mejorar en la calidad de vida de los últimos.

A lo largo del presente trabajo se han analizado conceptos, características y antecedentes tanto de la educación a distancia, la educación en línea y la capacitación, esto con la finalidad de crear un panorama general de los diferentes elementos que dan pauta a la presente propuesta de capacitación en línea.

Todo proceso de capacitación, ya sea presencial o en la modalidad en línea debe atravesar por distintas fases administrativa, para los fines de este trabajo he identificado cuatro importantes etapas administrativas en le proceso de la capacitación en línea que son:

- Diagnóstico
- Planeación
- Desarrollo
- Evaluación

## Diagnóstico

En esta etapa el personal encargado del proceso hace uso de distintas técnicas para determinar las necesidades de capacitación que hay en la organización, este conjunto de procedimientos se llevan a cabo mediante el diseño y aplicación de distintos instrumentos que nos permiten detectar y delimitar las deficiencias dentro de la organización.

Las técnicas de detección de necesidades de capacitación (DNC) nos proporcionan la información necesaria para llevar a cabo las siguientes acciones en el proceso de capacitación, como son la creación de planes y programas enfocados a atender las necesidades detectadas en esta fase.

En esta fase el personal responsable de la capacitación decidirá el tipo de técnica que se va a utilizar, tomando en cuenta las características propias de la organización y del personal.

Entre las técnicas mas utilizadas para detectar Necesidades de Capacitación encontramos las siguientes:

- La entrevista (formal o informal)
- Observación
- Cuestionarios
- Encuestas
- Listas de verificación
- Inventario de habilidades
- Pruebas de desempeño
- Simulaciones, etc.



Ya que se ha decidido que técnica se utilizará se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Diseño de instrumento
- Aplicación del mismo
- Interpretación y análisis de resultados
- Elaboración del informe de DNC

Una vez detectadas las necesidades de capacitación, se hace una análisis de factibilidad, este consiste en definir que tan viable es realizar una propuesta de capacitación en línea; es decir se identifican a partir de la problemática que tipo de herramientas pueden ser útiles en el desarrollo de la capacitación, de igual manera se analizaran los costos, tiempos, recursos humanos y financieros para llevar a cabo un proceso de este tipo, de igual manera se puede realizar una análisis comparativo de las ventajas que ofrece cada una de las opciones de capacitación, esto con la finalidad de identificar cual es la opción más viable y por ende tomar la decisión más adecuada a las necesidades propias de la problemática y la organización, este momento es sumamente importante pues aquí es donde se determina el tipo de capacitación que se dará.

## Planeación

La etapa de planeación se divide en tres grandes rubros, en el primero se definirán los aspectos referentes al proceso administrativo de la capacitación es decir se aterrizará de manera concreta que, cómo y cuando se realizara la capacitación por medio de la creación de programas de capacitación, que definan de manera clara y precisa los objetivos, metas, tiempos y recursos que se van a destinar este proceso.

El segundo rubro consiste en la planeación didáctica del material electrónico que se desarrolla, como puede ser un curso en línea; esta planeación consiste en definir aspectos de diseño instruccional que van desde:

- **Objetivos de aprendizaje y temáticas a tratar:** se definen de acuerdo a las necesidades que se van a atender.
- **Delimitación del Perfil de ingreso:** este punto es sumamente importante pues en el se delimitan las características que debe de cumplir previamente el personal que tomara la capacitación, en el supuesto caso de que no se cumpla con el perfil, el encargado de la capacitación tiene la obligación de presentar propuestas para atender esas nuevas necesidades de capacitación que no le permiten continuar con el proceso de capacitación para esta modalidad.
- **Desarrollo de contenidos:** el experto en el tema desarrollara los materiales adecuados al tipo de medio que se esta utilizando, es importante mencionar que este, debe tener conocimientos de las

herramientas que proporciona la red, así como también en los métodos para el desarrollo de materiales didácticos para Internet.

En esta etapa se crean los contenidos de cada uno de los temas, los ejercicios, ejemplos, actividades, referencias documentales y material de apoyo.

- **Duración:** se definen los tiempos en los que se desarrollara el curso.
- **Propuesta de evaluación** aquí es donde se definen que tipo de evaluación se va a realizar, es decir en este momento es en donde planeamos con base a los objetivos y metas los instrumentos que se deben desarrollar para evaluar tanto el proceso administrativo de la capacitación, así como también misma la capacitación al empleado y el impacto que tiene en el desarrollo personal y organizacional.

Por ultimo el tercer rubro y no por ello menos importante consiste en la planeación técnica, es decir en esta se revisan aspectos que tienen que ver con el desarrollo e integración del sitio Web como son:

- **Estructura de navegación:** que es la forma en la que el usuario podrá navegar en el sitio.
- **Diseño de interfaz:** se definen bocetos de diseño gráfico.

## Desarrollo

La etapa de desarrollo consiste la Integración del diseño y contenidos en formato Web (paginas HTML), es decir se crean las páginas que darán forma a nuestro sitio, de igual forma se realiza la integración de herramientas como son foros, chat, correos, etc.

Por otro lado de igual forma se realizan revisiones y adecuaciones en los contenidos, Así como también pruebas de funcionamiento.

Otro aspecto importante en esta etapa es el desarrollo del curso.

Aquí es donde se buscan estrategias de enseñanza que contribuyan al logro de los objetivos de aprendizaje que se definieron en la etapa de planeación, es aquí, en donde el asesor hace uso de los medios electrónicos y herramientas que brinda el web para motivar el aprendizaje, esto mediante el uso de elementos de apoyo que pueden ser:

- Guías de aprendizaje
- Artículos
- Referencias bibliográficas
- Sitios de interés
- Materiales adicionales a los contenidos preparados por el propio asesor o colegas en la materia etc.

O el uso de herramientas de comunicación que faciliten la retroalimentación entre asesor – alumno, alumno – alumno o alumnos-asesor por mencionar algunas de las herramientas que pueden servir para generar esta interacción tenemos:

- Chats
- foros de discusión
- listas de discusión
- correo electrónico

Del asesor depende la decisión de cual de las herramientas de comunicación se va utilizar, de igual forma este, mediante el uso de sus destrezas, habilidades y conocimientos definirá la forma de trabajo del curso (prácticas, ejercicios, etc.) así como también la forma de evaluación del mismo para el logro de los objetivos de aprendizaje.

## Evaluación

La evaluación del proceso de capacitación estará a cargo del personal encargado del mismo proceso, a través de una supervisión permanente el responsable del proyecto recabará mediante instrumentos los elementos necesarios para posteriormente realizar la evaluación, lo anterior le permitirá cotejar los objetivos y metas propuestos con los resultados obtenidos.

En esta etapa se pueden realizar evaluaciones a distintos aspectos del proceso de capacitación como son:

- **Aspectos administrativos:** en cuanto a la planeación del desarrollo del producto en los tiempos establecidos.
- **Aspectos didácticos:** el cumplimiento de objetivos de aprendizaje y fallas en la interpretación de contenidos.
- **Aspectos técnicos:** en cuanto a los problemas detectados en el funcionamiento del sitio, y herramientas electrónicas.

Las personas encargadas de llevar a cabo proceso de capacitación deben conocer a fondo las actividades que se desempeñaran en cada una de las fases, esto les permitirá tener un mejor control del proceso y con ello se detectaran y resolverán problemáticas a tiempo dentro del mismo proceso para la obtención de mejores resultados de capacitación.

## **5. Importancia de la participación del Trabajador Social como administrador de procesos de capacitación.**

La Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) en su afán de mejorar la proyección que tiene la licenciatura, ha buscado darle nuevos enfoques al que hacer profesional de los trabajadores sociales.

La formación profesional del licenciado en trabajo social contempla una gran gama de disciplinas lo que ha permitido incursionar y explorar de manera eficiente en múltiples áreas de trabajo.

En los últimos años, el área de Recursos Humanos ha sido fuente de interés para el desarrollo profesional de los trabajadores sociales.

La necesidad de destacar en una nueva área de trabajo como es Recursos Humanos nos obliga como trabajadores sociales a actualizar, ampliar y generar propuestas que aporten nuevas y mejores formas de ejecutar el ejercicio de la administración de recursos humanos en las organizaciones, y con ello lograr el reconocimiento y desarrollo personal y profesional.

Mi interés personal por descubrir y explorar nuevas áreas de conocimientos me guiaron a elegir la modalidad de *Taller de Intervención Profesional Vía Diplomado* como proceso de titulación.

Durante este proceso de formación descubrí mi inquietud por el campo de la capacitación, el cual se abre como una nueva área para mi desarrollo profesional y personal.

Al realizar una análisis del papel que actualmente juega la capacitación dentro de las organizaciones, me doy cuenta que día a día ésta, ha

tomando mayor relevancia para el logro de los objetivos y metas de la organización, por otro lado es igual de importante destacar mi interés en cuanto a la función formativa e integral del individuo.

Es importante tomar como punto de partida un concepto de Trabajo Social, según la ENTS, "Es la profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales.

Por ello, es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de ésta en una sociedad en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida".<sup>2</sup>

Tomando como base el anterior concepto, podemos afirmar que el trabajo Social tiene como principal objetivo, impulsar el desarrollo y el bienestar del hombre en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve, generando con ello una mejor calidad de vida.

Hoy en día las empresas y organizaciones son un elemento fundamental en el desarrollo del ser humano, a partir del desempeño que se tenga en los puestos de trabajo se puede mejorar la calidad de vida de los individuos.

A lo largo de este trabajo, hemos destacado de manera muy particular las funciones que debe desempeñar el administrador de la capacitación dentro de las empresas, como trabajadores sociales y de acuerdo a nuestra formación profesional considero que podemos cumplir con el proceso administrativo y cada una de las fases del proceso administrativo de la capacitación, pues a lo largo de la carrera se nos

---

<sup>2</sup> Citado por Elí Evangelista Ramírez, Historia del Trabajo Social en México, Pág. 26

---

brindaron, las herramientas necesarias para el desarrollo de proyectos y en donde podemos destacar desempeñando cualquiera de las siguientes funciones:

**La investigación:** Elaborar estudios sobre detección de necesidades de capacitación.

**Planeación:** elaboración de programas y proyectos de capacitación que den respuesta a las necesidades detectadas dentro de la organización.

**Supervisión:** de las etapas de desarrollo del proceso de capacitación.

**Control:** de cada uno de las actividades que te llevaran al cumplimiento de los objetivos de los programas de capacitación y por ende a los objetivos de la empresa.

**Evaluación:** cotejar los objetivos y metas propuestos con los resultados obtenidos.

Otro aspecto importante es que como trabajadores sociales podemos insertarnos en las empresas y trabajar en benéfico de las dos partes que constituyen a ésta (patrón - trabajador), para así logran un equilibrio que brinde a las dos partes ganancias y por consecuencia la mejora de la calidad de vida de estos últimos.

Si bien es cierto que debemos ganarnos un espacio en esta nueva área de trabajo, también es cierto que para poder conseguirlo, es necesario aportar cosas nuevas, es por ello esta propuesta, en donde se fusionan dos importantes áreas como son la educación en línea y la capacitación, pero para poder llevar a cabo este proceso es necesario explorar cada área para lograr entender cada una de las etapas de desarrollo y con ello generar una fusión de estas dos ramas.



Por ello considero que las empresas y organizaciones son espacios en los que los trabajadores sociales, tenemos mucho que aportar, si tomamos en cuenta el recurso humano es el elemento más importante para el desarrollo de las organizaciones y nuestra formación profesional se enfoca al trabajo en conjunto con grupos e individuos para la resolución de problemas y necesidades, las empresas son hoy día una nueva fuente de oportunidades para el Trabajo social.

## Conclusiones

La capacitación hoy día, desempeña una función central para el logro de metas y objetivos organizacionales, para llevar a cabo este proceso es necesario realizar programas que en un primer momento identifiquen las necesidades de formación del personal, ya que esto nos dará la pauta para crear de nuevas alternativas busquen soluciones a las necesidades y con ello por medio de la formación fomentar en el personal el deseo de superación, lo anterior busca mejorar la calidad en los procesos de trabajo e incentivar nuevas expectativas laborales que les permitan ascender de puesto, por ende la mejora en la calidad de vida.

Los cambios que actualmente vive el mundo han generado una creciente diversificación y especialización de actividades y funciones, esto ha hecho que el mercado sea altamente competitivo lo que a su vez obliga a las empresas como a sus empleados a estar a la vanguardia tanto en información como en el uso de las nuevas tecnologías, y con ello seguir siendo competitivo.

La permanencia en el mercado tanto laboral, como empresarial depende de que tan fácil sea adaptarse a los nuevos estándares de competitividad en cuanto al uso de los recursos tecnológicos, es aquí donde destaca la importancia de la capacitación por otros medios que no sean los convencionales, ya que además de brindar los elementos que ayudan a resolver necesidades inmediatas de capacitación en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas, de igual forma se desarrollan conocimientos extras en cuanto al uso y manejo de los medios y a su vez se fomentan cualidades como el compromiso, responsabilidad, ya

que gran parte del aprendizaje es fomentado a partir del estudio independiente, con esto no quiero, ni pretendo decir que se le van a dejar los materiales, al trabajador que va a ser capacitado, al contrario debe existir un asesor que tendrá la función de retroalimentar y asesorar cualquier duda que surja.

El Trabajador Social desde mi punto de vista muy particular es el profesional idóneo para supervisar y coordinar este tipo de procesos de capacitación, pues nuestra formación profesional nos brinda los elementos necesarios en cuanto a la planeación y desarrollo de proyectos sociales en donde, se puede trabajar en beneficio de ambos, tanto del trabajador como de la empresa u organización y con ello generar un ambiente de compromiso en donde todos ganen.

Si bien es cierto que los trabajadores sociales podemos ser el profesional idóneo para guiar este tipo de proyectos, también es cierto que para poder hacerlo, es necesario conocer los procesos de capacitación y el uso de las nuevas tecnologías, así como también los elementos que se toman en cuenta para el desarrollo de materiales para este tipo de medios (diseño instruccional), etc. el todo ello con el finalidad de proponer propuestas atractivas en este nuevo campo de intervención.

Sé y reconozco que no es una tarea fácil, pero de igual forma reconozco que tenemos muchas ventajas sobre otros profesionales como lo son los administradores y psicólogos que acaparan este mercado de trabajo, por mencionar algunas de las ventajas que tenemos sobre ellos encontramos: Tendemos a ser empáticos, nuestra formación nos permite dar un enfoque social en beneficio de todas las partes, entre las habilidades que desarrollamos en la formación profesional esta la

capacidad de observación esta nos permitirá detectar con facilidad cuales son las necesidades de capacitación que tiene la organización.

## **Bibliografía**

Aquino Jorge A.

Recursos Humanos

2ª Edición Ampliada y Actualizada

Ediciones Macchi, Buenos Aires, Argentina 1996.

A.W.(Tony) Bates

La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia

Editorial Trillas, México, 1999.

Barry J. Smith

ABC de la capacitación práctica

Editorial MC Graw Hill, Mexico, 1990.

Blake Oscar Juan

La Capacitación

Un recurso dinamizador de las Organizaciones 2ª edición

Ediciones Macchi, Buenos Aires, Argentina 1997.

Calderón Córdova Hugo

Manual para la administración del proceso de capacitación de personal

Editorial Limusa, México, 1990.

Casas Armengol Miguel

Universidad sin clases en América Latina

Serie Educación y Sociedad, Venezuela 1987.

Dessler Gary

Administración de personal 4ª edición

Editorial Prentice – Hall, México, 1991.

Duart M. Josep, Sangrá Albert (compiladores)

Aprender en la virtualidad

Editorial Gedisa, Barcelona, España, 2000.

Evangelista Ramírez Elí

Historia del Trabajo Social en México

Editorial Plaza y Valdes, México, 1999.

García Aretio Lorenzo

Educación a Distancia Hoy

Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1994.

Grados Espinosa Jaime A.

Capacitación y Desarrollo de personal

Editorial Trillas, México D.F.1999.

João B. Araujo, Clifton B. Chadwick

Tecnología educacional, teorías de instrucción

Editorial Paidos, Barcelona, España, 1975.

Siliceo A. Alfonso

Capacitación y desarrollo del personal, Segunda edición

Editorial Limusa, México, 1986.

### Páginas Web

- [http://ilo.law.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/iso\\_comp/iv.htm](http://ilo.law.cornell.edu/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/iso_comp/iv.htm)
- [http://www.google.com.mx/search?q=cache:tbNIMfz0gQ8J:dgti.ssa.gob.mx/capacitacion/reunionNacional/miercoles26/M26\\_B4\\_1M\\_ETOD\\_CREAC\\_CURS\\_LINEA\\_15.ppt+capacitaci%C3%B3n+en+l%C3%ACnea&hl=es&ie=UTF-8](http://www.google.com.mx/search?q=cache:tbNIMfz0gQ8J:dgti.ssa.gob.mx/capacitacion/reunionNacional/miercoles26/M26_B4_1M_ETOD_CREAC_CURS_LINEA_15.ppt+capacitaci%C3%B3n+en+l%C3%ACnea&hl=es&ie=UTF-8)
- <http://www.ocv.org.mx/articulos/panorama.htm>
- <http://www.ocv.org.mx/>
- <http://entren.dgsca.unam.mx/tallerplaneacion>
- <http://www.sep.gob.mx>