

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**



---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE PEDAGOGÍA**

**INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL**

**E-LEARNING DENTRO DEL ÁREA DE  
CAPACITACIÓN A LA RED**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**PRESENTA:**

**ISIS ZULAYKA JIMÉNEZ PEÑA**

**ASESORA:**

**LIC. ROXANA VELASCO PÉREZ**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2021**



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.

## AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo amor a la **Universidad Nacional Autónoma de México**, pues sin ella no tendría la formación y experiencia que hoy en día tengo.

A la **Facultad de Filosofía y Letras**, en donde encontré colegas y maestros apasionados por la enseñanza y educación, quienes alimentaron mi alma con sus conocimientos.

Para mi asesora **Roxana Velasco** no tengo palabras que expresen mi profunda gratitud, pues sin su apoyo, paciencia y dedicación en mi trabajo, no me hubiera propuesto continuar hasta finalizar este proyecto.

Para las Maestras **Claudia Lugo** y **Laura Márquez** les agradezco infinitamente el apoyo y dedicación que ofrecieron durante toda la elaboración del proyecto.

A mi papá **Héctor** y mi hermana **Cynthia**, a quienes amo profundamente con toda mi alma, les estaré infinitamente agradecida por siempre, pues han estado conmigo en las buenas y malas, jamás dejaron de apoyarme, los admiro mucho y me siento muy orgullosa de llamarlos familia.

A mi mamá, **Lilia** le agradezco el haberme apoyado y brindado las herramientas para continuar con mi vida escolar, laboral y social; estoy segura que desde el cielo me sigues apoyando.

A mis amigos **Paulina**, **Miriam**, **Matise**, y todos aquellos que han estado conmigo a lo largo de mi vida personal y profesional, muchas gracias, pues su apoyo y amistad sirvió como inspiración para seguir desarrollándome como persona.

Para Alfonso Galván "**Ponchito**", te agradezco poder compartir experiencias y sobretodo ser el principal motivo de un cambio en el área en la que hoy continúo laborando, aún estando en el cielo te recuerdo como mi colega pedagogo.

*"So go on and break your wings... Follow your heart, 'til it bleeds, and we've gone to the end of the dream" - Evanescence*

## ÍNDICE

Introducción

<b>Capítulo 1 SKY México .....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes de la empresa .....	1
1.2 Misión, Visión y Valores de Sky México .....	3
1.3 Organigrama General .....	6
1.4 Organigrama del área de Capacitación a la Red .....	9
1.5 Evolución del área de Capacitación a la Red.....	11
<b>Capítulo 2 : <i>Importancia del E-Learning en la Capacitación</i>.....</b>	<b>19</b>
2.1 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en E-Learning .....	19
2.2 E-Learning dentro del área de Capacitación a la Red .....	22
2.3 Modelo ADDIE.....	30
2.4 Diseño Instruccional basado en el método ADDIE .....	33
<b>Capítulo 3 : <i>La importancia del pedagogo dentro del área de Capacitación a la Red en Sky.</i> .....</b>	<b>36</b>
3.1 Actividades dentro del área .....	46
<b>Capítulo 4 : <i>Valoración de la práctica profesional</i> .....</b>	<b>52</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>55</b>
<b>Fuentes Consultadas .....</b>	<b>57</b>

## Introducción

La capacitación constante es la clave para tener un equipo de trabajo exitoso, puesto que una empresa depende de cada uno de sus colaboradores, si bien anteriormente se veía la necesidad de realizar el proceso de capacitación en línea por cuestión de distancia en el traslado del personal a las oficinas, tiempos de distancia o bien se encuentran en un estado o país diferente, hoy en día por cuestión de COVID-19 nos enfrentamos a una necesidad de plasmar todas la capacitación en línea, afortunadamente en mi experiencia laboral he tenido la oportunidad de llevar acabo este proceso como pedagoga en una empresa de telecomunicaciones que ha transformado su forma de trabajo utilizando plataformas digitales o LSM<sup>1</sup>.

El presente trabajo describe la actividad profesional realizada desde hace 7 años en el área de Capacitación a la Red (Canal Training) dentro de la empresa de telecomunicaciones conocida como Sky México.

En el primer capítulo retomo los hechos más relevantes de la empresa, así como su evolución. Se mostrará el organigrama del área, así como mi desarrollo y desempeño como pedagoga dentro del área, puesto que he podido ofrecer mis conocimientos de la carrera de Pedagogía, además de apoyar en su desarrollo de los procesos de capacitación en línea, teniendo un mejor rendimiento y valoración dentro de la misma empresa.

En el capítulo 2 se describirán todas las herramientas E-Learning mostrando los cambios y mejoras que han traído al área, desde tomar una importancia a los cursos impartidos, llevándolos de ser una capacitación opcional a una capacitación obligatoria, se hace ver que es necesario que una persona que labora con cierto perfil en la empresa debe conocer completamente los sistemas que utiliza y su relevancia. Aunque aún falta mucho por trabajar para que el área tenga un MDI<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Learning Management System

<sup>2</sup> Modelo de Diseño Instruccional

establecido por escrito, se ha observado que el proceso de capacitación en línea dentro de Canal Training se apegue al modelo ADDIE<sup>3</sup>.

El modelo ADDIE ha ayudado a mejorar principalmente el proceso del desarrollo, diseño e implementación de los cursos ofrecidos en el área, ya que en mi primer año dentro del área no se empleaba algún proceso o MDI en el área, puesto que los cursos en línea se ofertaban sin darle la importancia necesaria en su revisión de cada paso de la capacitación, así como tampoco se establecía como requisito el “Aprobar” una evaluación de cada curso.

Se mostrará el MDI que se ha utilizado hasta el momento para el desarrollo de un curso empleando el modelo ADDIE, si bien existen más modelos que pueden emplearse hasta el momento es el que más se ha acercado a conseguir las metas en los tiempos cortos establecidos.

En el capítulo 3 se hablará sobre la importancia del pedagogo en un área de capacitación, en este caso dentro de Capacitación a la Red dentro de Sky, además de mencionar puntos importantes que se podría tener dentro de la carrera de Pedagogía, esto para ayudar a futuros pedagogos que quieran dedicarse a este campo conocer con lo que se pueden enfrentar en una empresa que apenas va desarrollando su Capacitación en línea.

---

<sup>3</sup> Analysis, Design, Development, Implement, Evaluate. Recuperado de <https://elearninginfographics.com/the-addie-model-infographic/> 26 septiembre de 2020.

## Capítulo 1 SKY México

En el capítulo 1 hablaré sobre el nacimiento de la empresa Sky México, así como los cambios más destacados que ha tenido a lo largo de estos 24 años, llevando un producto de entretenimiento y sobretodo ahora con el tema de COVID se ha convertido en una necesidad para el mexicano, ya que los programas educativos se transmiten a través de canales públicos, pero al no llegar a todas las localidades se ve un incremento en la contratación de paquetes en donde pueden tener estos canales.

Al ser una empresa con presencia en toda la República Mexicana y Centroamérica, tiene diversas áreas, por lo que se explicará en este capítulo, a las que se tienen contacto directo en Capacitación a la Red.

Así mismo se hablará sobre la forma en qué se trabaja y cuál es la importancia del área en la empresa, ya que, sin ésta, no se podría asegurar que el personal de Sky se encuentra capacitado en su totalidad.

### 1.1 Antecedentes de la empresa.

En 1996, Televisa y News Corporation se unieron para crear la empresa conocida como Sky México, la cual ofrece un servicio de televisión por suscripción satelital, es decir, se instala una antena circular la cual ofrecía en su inicio canales en formato estándar.



*Ilustración 1. Logotipo Comercial*

Sky México inició operaciones oficialmente el 15 de diciembre de 1996, mediante la transmisión digital de señales televisivas con la modalidad DTH (Direct-To-Home)

vía satélite. Para el año de 1999, Sky México, ya era la empresa líder en el mercado de televisión satelital por suscripción, por lo que empieza a trabajar en proyectos de expansión en otros países, así como ofrecer paquetes más accesibles.

En 2007 Sky México se expande a Centroamérica y el Caribe, colocando canales exclusivos de cada país en lugar de canales abiertos mexicanos, principalmente por cuestión de permisos y sobretodo hacer atractivo el producto en los países de Honduras, Republica Dominicana, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

En 2009 Sky México lanza los productos "Mi SKY" y "VeTV" con la finalidad de ofertar un "mundo" de opciones y paquetes, permitiéndole a la empresa incrementar su base de suscriptores. En 2010 se realiza el lanzamiento del satélite "Intelsat" ofreciendo así los primeros paquetes con canales de Alta Definición "SKY HD" y "SKY + HD", con ello Sky México alcanza los 2,000,000 de suscriptores, cabe mencionar que este satélite es compartido, es decir, no es propiedad de la empresa.

En el año 2015 Sky México decide lanzar su propio satélite "Sky México", con esto logra ofrecer más canales y paquetes en formato HD, así como, la necesidad de capacitar con una nueva antena de forma elíptica.





Para 2017 Sky inicia el proyecto “Blue Telecomm” en donde ofrece un servicio de datos (Internet), no obstante, se maneja como un servicio independiente de Sky por cuestiones legales, sin embargo, Sky lo ofrece sólo o en paquete para tener un servicio que pueda competir en el mercado, este proyecto inicio primero con servicio Alámbrico para posteriormente añadir el servicio Inalámbrico haciendo más atractivo el producto.



En este año 2020, Sky ha sufrido varias modificaciones en la oferta de sus productos y paquetes, a raíz de la pandemia COVID, ya que existe una necesidad de tener una televisión por familia para visualizar los canales abiertos con la programación de educación, sin embargo, no en todas las localidades del país llega una señal completa, por lo tanto, se vuelve una necesidad primaria el ofrecer paquetes que puedan cubrir esta nueva normalidad.

## 1.2 Misión, Visión y Valores de Sky México

La **Misión**<sup>4</sup> que tiene la empresa es:

*“Llevar a nuestros clientes en México y América Latina lo mejor del entretenimiento a través de la televisión por suscripción, brindándoles un servicio de excelencia, utilizando tecnología de punta, respaldados con el mejor talento humano y maximizando el beneficio de nuestros accionistas”*

Por lo que en cada una de sus capacitaciones se refuerza mucho el dar un servicio con “Calidad”, ofrecer desde un servicio de venta que se ajuste a las necesidades del cliente hasta una instalación rápida y eficiente para que el futuro Suscriptor

---

<sup>4</sup> Valores Sky. Recuperado de la página Intranet Interna de Sky. Consultado el 21 de agosto de 2020

quede satisfecho con su producto, con ello se consigue una recomendación lo que representa una posible venta, todo esto se logra si el técnico, vendedor o agente telefónico recibieron una capacitación por parte de la empresa con un enfoque de “Excelencia en Atención al Cliente”, brindándoles todas las herramientas necesarias para trabajar desde una oficina, en Cambaceo, en un centro comercial o bien con la nueva normalidad (COVID) en línea.

Su **Visión**<sup>5</sup> es:

*“Crecer como el líder en el mercado de televisión por suscripción en México y América Latina con un enfoque al cliente, haciendo de nuestra empresa un modelo de entretenimiento, servicio y tecnología.”*

Para Sky México siempre ha tenido como una meta el ofrecer el mejor servicio por suscripción, que este tenga todas las campañas o promociones disponibles para darle al cliente un sinfín de posibilidad en su televisor; desde eventos deportivos hasta tener noticias nacionales e internacionales, canales abiertos que no puede visualizar sin una antena satelital, entre otro tipo de programas.

Adicional a su producto estrella “televisión vía satélite”, Sky México busca estar si no al mismo nivel de la competencia estar un paso adelante, es por ello por lo que busca como innovarse con nuevos equipos, productos o bien como lo ha hecho en los últimos años con un servicio de datos.

En cuanto a los **Valores**<sup>6</sup> que maneja y refuerza constantemente la empresa con sus colaboradores internos y externos serían:

---

<sup>5</sup> Valores Sky. Recuperado de la página Intranet Interna de Sky. Consultado el 21 de agosto de 2020.

<sup>6</sup> Valores Sky. Recuperado de la página Intranet Interna de Sky. Consultado el 21 de agosto de 2020.

- ✓ **Maximización de Beneficios:** *Asegurar el aprovechamiento eficiente de los recursos a fin de obtener el máximo beneficio económico en toda actividad realizada.*
- ✓ **Mejor Entretenimiento:** *Contar con la mejor oferta de entretenimiento de acuerdo a las exigencias de nuestro mercado, asegurando la mejor programación para cada uno de los productos.*
- ✓ **Innovación:** *Fomentar la generación constante de ideas y soluciones para responder a un entorno altamente cambiante, implementando estrategias, métodos y procesos novedosos que incrementan la calidad en el servicio y la eficiencia de las operaciones.*
- ✓ **Mejor Talento Humano:** *Búsqueda constante de un crecimiento integral individuo-organización con el que se aproveche al máximo el talento interno y se vea reflejado en una mejora continua de los procesos de negocio y sus resultados con una calidad humana.*
- ✓ **Servicio de Excelencia:** *Desarrollar y mantener una relación estrecha y duradera con nuestros clientes otorgándoles un servicio de excelencia, congruente y amable, detectando y respondiendo oportunamente a sus necesidades de acuerdo a lo que estamos en condiciones de cumplir.*
- ✓ **Tecnología de Punta:** *Asegurar la vanguardia en cuanto a tecnología para que nuestros productos satisfagan las exigencias de nuestros suscriptores. Logrando que la experiencia SKY sea siempre innovadora y de excelencia.*
- ✓ **Ética:** *Trabajar consecuentemente con todos los valores, llevando a cabo prácticas profesionales apegadas a la honestidad, justicia y compañerismo. Respetando las políticas y normas institucionales para hacer frente común y sólido.*
- ✓ **Liderazgo en el Mercado:** *Mantener consolidado el liderazgo en el mercado a través de estrategias exitosas y la mejor calidad de nuestros productos, contando así con el mayor número de suscriptores.*
- ✓ **Unión de Esfuerzos:** *Ejercer las actividades individuales o grupales con plena consciencia de las implicaciones que para las otros conllevan (equipo*

*de trabajo, clientes internos, clientes externos y proveedores), trabajando como unidad por un mismo fin. Compartiendo el éxito y el aprendizaje.*

Todos los valores van de la mano y se le conoce de forma interna como la “**Cultura Sky**”, en donde no podemos tener un grupo de trabajo que no maneje un apego a las políticas de la empresa, es decir, tener una ética con apego a las necesidades de la empresa para ofrecer un buen servicio, así como sacar provecho al talento de cada uno de los colaboradores para tener nuevas ideas o métodos para optimizar el trabajo diario.

En los últimos años se ha reforzado bastante su valor de “Ética” en toda la comunidad de Sky, esto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP<sup>7</sup>), en donde se hace conciencia que, al manejar datos confidenciales y sobre todo personales, es necesario que no se haga un mal uso, por ello en 2018 toda la empresa entro en una capacitación masiva por parte de Televisa referente a la LFPDPPP.

### **1.3 Organigrama General**

A lo largo de los años Sky México ha ido modificando su plantilla u organigrama para una mejor atención a la Red de Distribuidores como para sus Suscriptores.

Anteriormente se tenía una plantilla de Oficinas Regionales en diferentes estados y las sedes principales en la Ciudad de México, sin embargo, Sky tomó la decisión en 2017 de quedarse únicamente con las sedes “principales” de México y dejarle el paso a los Distribuidores Externos la opción de trabajar cada estado conforme a su

---

<sup>7</sup> Aviso de Privacidad. Recuperado de: <https://www.sky.com.mx/aviso-de-privacidad.html> Consultado el 21 de agosto de 2020.

cobertura de venta, esto ocasiono que la mayoría de las áreas se reorganizaran o bien desaparecieran, por lo que a continuación únicamente ilustraré las áreas de mayor relevancia para este informe.

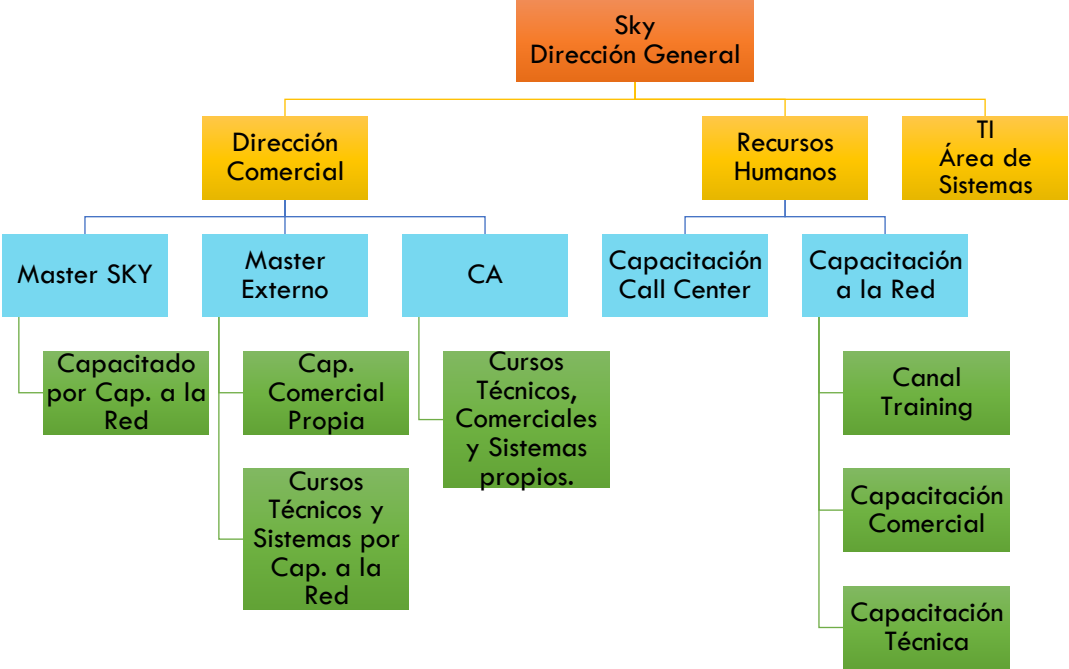


Ilustración 2. Organigrama General Elaboración propia.

Un **Máster** en Sky México se le denomina a un “jefe” encargado de un grupo de Distribuidores que laboran en una zona en particular, dando así cobertura en todo el país y Centroamérica.

Hasta agosto de 2020 se tiene una planilla de 9 Masters en Sky, dando un total de aproximadamente 1,057 Distribuidores<sup>8</sup> entre todos, esta cifra se modifica cada mes, ya que intervienen factores y áreas como Calidad, Ventas, Comercial y Validación, las cuales analizan si una Distribución o Master cumple con las necesidades de la empresa, esto quiere decir que cumplan con una cuota de ventas para permanecer Activos así como calificar las ventas e instalaciones como un servicio eficiente, de lo contrario se van a estatus Suspendido en donde deben hacer

<sup>8</sup> Cifra obtenida de la ultima capacitación de “Calidad en Ventas” en agosto de 2020.

pagos por penalizaciones a SKY o bien dados de Baja en la empresa; es por esta razón que se busca en el área de Capacitación a la Red que cada una de las personas capacitadas para trabajar en una Distribución tenga todos los conocimientos necesarios para sacar adelante su trabajo, ya que de cada Distribuidor dependen más personas.

Como se puede observar en el organigrama (Ilustración 2), el área en el que laboro desde 2013 se llama “Capacitación a la Red” específicamente en la parte de Canal Training.

**Capacitación Call Center** y **Capacitación a la Red** son áreas completamente separadas puesto que tienen un perfil diferente con el que deben trabajar, es por ello por lo que en este informe no se tocara el modelo que utiliza el área de Capacitación Call Center.

- ✓ **Dirección Comercial:** Es el área encargada de reclutar un Distribuidor para trabajar con Sky México, puede ser Interno o Externo; tienen que validar su situación económica, es decir, si cumplen con los requisitos para ofrecer el servicio (inversión), así como no tener adeudos con la empresa.  
Uno de los requisitos es que cumplan con su capacitación Comercial, Técnica y de Sistemas ya sea por parte de Canal Training o del mismo Máster en caso de ser Externo, de lo contrario no les dan el Vo.Bo.
- ✓ **TI:** El área de Sistemas o TI tiene como función dar soporte a los sistemas que utiliza la Red interna y externa, así como verificar que cada una de las cuentas de los Suscriptores de Sky tenga la programación por la que esta pagando.  
El área de Canal Training y TI deben tener bastante comunicación, entre las actividades que se trabajan en conjunto son:
  - ✓ Verificar que los Sistemas estén funcionando correctamente, en caso de tener reportes por parte de la Red, el área de Canal Training debe informar inmediatamente a TI para recibir un soporte.

- ✓ En caso de tener cambios en Sistemas el área de TI debe buscar a Capacitación a la Red para informar sobre los cambios y puedan realizar los cambios necesarios en las capacitaciones para que informe a su vez a la Red.
- ✓ Cuando se tiene un nuevo Sistema a utilizar por parte de la Red, se deben tener varias sesiones para analizar que es lo que se debe capacitar, así como validar el medio de capacitación, es decir, si el área de TI proporcionará a Capacitación a la Red una plataforma para capacitar o bien si se debe utilizar las herramientas con las que ya cuenta Cap. a la Red.

Para el caso de **Centroamérica** el área de Capacitación a la Red forma a los instructores que se harán cargo de la capacitación presencial de cada país, esto quiere decir, que en las sedes de Centroamérica se trabaja con la Red de Distribuidores con el mismo modelo que se tiene en Capacitación a la Red, para ello se les proporciona los viáticos a cada nuevo instructor por país por una semana para viajar a la Ciudad de México a tomar su Formación como Instructores por parte de Capacitación a la Red.

Esto ha logrado reducir gastos en la empresa de tener que pagar viáticos a instructores de México y enviarlos a cada país cada mes, puesto que cada país tendrá su propio instructor.

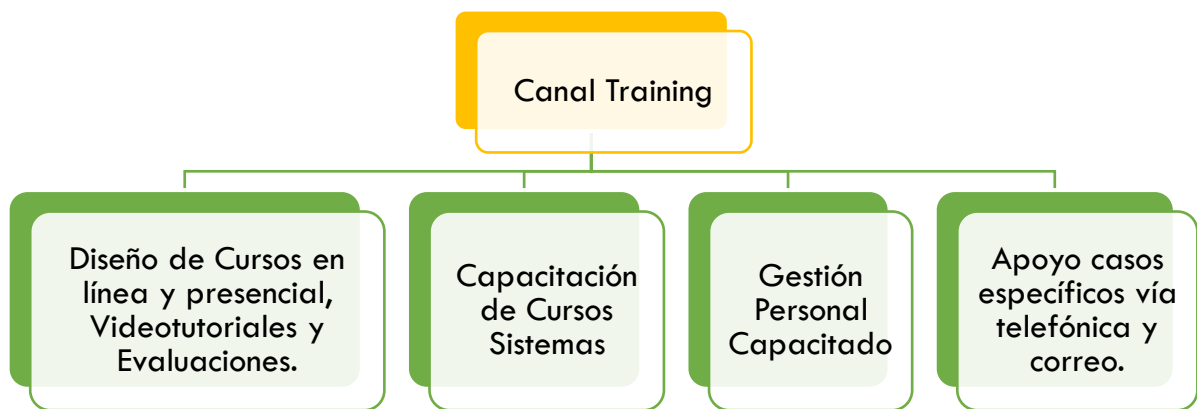
#### **1.4 Organigrama del área de Capacitación a la Red**

Capacitación a la Red se divide en 3 subáreas:

- ✓ Capacitación Comercial: En esta área se dedican a bajar la información Comercial como Paquetes, Productos, Promociones, aspectos de Calidad de Ventas, y brindan cursos presenciales y en línea a la Red.
- ✓ Capacitación Técnica: En esta área se da capacitación sobre el uso de los equipos de video y módem, así como su instalación, desde la antena, cableado y la configuración de los equipos.

- ✓ Canal Training: Da capacitación principalmente en línea sobre los diferentes Sistemas que utilizara la Red para su trabajo diario, en caso de ser necesario da cursos presenciales sobre dichos sistemas tanto para la Red de Sky como para Call Centers Externos; entre otras actividades que a continuación se explicaran.

En Canal Training se realizan varias funciones dedicadas a la Capacitación, así como la validación de cursos que tomaron los Distribuidores de cada Máster para iniciar labores, para ello se explicará las funciones que cumple el área.



*Ilustración 3 Organigrama Canal Training. Elaboración propia.*

**Diseño de Cursos:** Se analiza el curso que se debe dar a la Red, dependiendo de su contenido se diseña si se hará en línea utilizando la herramienta GoToTraining<sup>9</sup> dando horarios para que puedan ingresar en el mejor momento que le acomode al Distribuidor dependiendo sus actividades, o bien se subirá un videotutorial o presentación en el sub sitio de Skynews<sup>10</sup> para que la Red pueda ingresar en cualquier momento del día; adicional a ello se generan evaluaciones en Skynews para cursos tanto en línea como los videotutoriales para realizar un análisis de que la Capacitación fue entendida por parte de la Red.

<sup>9</sup> Plataforma en línea utilizada para capacitación en línea. Retomado de: <https://www.gotomeeting.com/es-mx/work-remote> Consultada el 27 de agosto 2020.

<sup>10</sup> Plataforma de apoyo a la Red de Distribuidores con información Técnica, Comercial y Sistemas. Recuperado de: <https://www.skynews.com.mx> Consultada el 27 de agosto 2020.



**Cursos Sistemas:** Actualmente se ofrecen 5 capacitaciones de sistemas que se dan en línea a través de GoToTraining o a través de Moodle, en caso de ser una capacitación a Call Center se da de forma presencial o bien se acude a la sede del Call Center.

**Gestión Personal Capacitado:** Se confirma que los prospectos a Distribuidores cumplan con cada uno de los cursos solicitados para abrir su Distribución, esta información se le brinda al área Comercial para continuar con los procesos de la Distribución.

Adicionalmente se verifica que un técnico y vendedor tengan los cursos necesarios para darlos de alta en la Distribución y puedan hacer uso de los diferentes sistemas de Sky, esto con apoyo de los cursos proporcionados por las áreas de Capacitación Técnica y Comercial.

**Línea Canal Training:** Se cuenta con una línea de apoyo a la Red, en donde los asesores toman las llamadas de técnicos, vendedores, Distribuidores y Masters reportando alguna inconsistencia en los sistemas o bien con dudas sobre algún proceso que están llevando a cabo, cabe mencionar que no se trata de un Servicio a Clientes, la finalidad de esta sección es dar un soporte rápido y eficiente a la Red, ya que ellos son los que pueden identificar si el área de Sistemas necesita hacer alguna modificación o bien se presenta alguna falla masiva con los Suscriptores.

**Correo:** Al igual que la línea se busca dar un apoyo a la Red, pero con la tener pruebas a través de videos o fotos sobre las incidencias que se lleguen a presentar.

## **1.5 Evolución del área de Capacitación a la Red**

Mi incorporación a la empresa Sky México fue en agosto de **2013** en el área **Capacitación a la Red**, por lo que en mi llegada pude ver los cambios que pasaba la empresa en el ambiente de Capacitación, ya que, al ser una empresa con 4 sedes en la Ciudad de México y las oficinas regionales en ese momento, sin embargo, Sky

tomo la decisión en 2017 de cerrar sus oficinas regionales y dejar únicamente a Masters en cada estado para brindar el servicio Sky, es decir, que a la fecha de hoy la empresa tiene únicamente oficinas en la Ciudad de México.

En cuanto a los cursos de **Sistemas** que operaba el personal en **2013** y años anteriores se ofrecían de forma opcional, por lo tanto, no se tenía una obligación a que todo el personal de una Distribución tomara su capacitación; adicionalmente se daban únicamente 2 cursos de Sistemas, mientras que hoy en día se manejan ya 5 tipos de Sistemas, los cuales se capacitan en línea.

Hasta **2015** la empresa ofrecía cursos **Técnicos** con una constancia con reconocimiento por parte de la UNAM, sin embargo, al tener un costo alto para el Distribuidor decidieron dar por terminado dicho convenio, por lo que los cursos serían ofertados por SKY sin una certificación ajena a la empresa.

Debido al compromiso que tiene SKY con la Red de Distribuidores, se toma la decisión a mediados de **2017** de actualizar la aplicación para impartir cursos de capacitación en línea cambiando de **Saba Centra**<sup>11</sup> a **GoToTraining**, principalmente por las limitantes que la aplicación de Centra, ya que le tomaba a un asesor apoyar a un Distribuidor con la descarga del software desde 30 minutos hasta 2 horas o más, ya que si no cumplía la PC con algún requisito que se solicitaba se tenía que buscar alguna alternativa.

Entre las principales diferencias entre los programas son:

No.	Características Generales	Centra (Versión 7.7)	Go To Training
1	<b>Requiere descarga para ingresar a una sesión</b>	Sí, la PC debe tener IE versión 7 o superior, Windows 8, no compatible con otros Sistemas Operativos, descarga e instalación de Centra de 1 hora o más.	Únicamente se requiere la ejecución del programa, toma como máximo 2 minutos.

<sup>11</sup> Software para realizar videoconferencias y aulas virtuales. Retomado de: <https://www.saba.com>  
Realizado el 27 de agosto 2020.

2	<b>Interactividad con participantes</b>	Fácil	Fácil
3	<b>Compartir Grabaciones</b>	Sí	La grabación se almacena en la PC del Instructor, puede subir la grabación a GTT y compartirla para la visualización del curso.
4	<b>Herramientas de Dibujo</b>	Sí	Sí
5	<b>Pizarra Virtual</b>	Sí	No, puede abrir un documento en blanco para hacer las notas necesarias.
6	<b>Capacidad para visualizar al Instructor</b>	X	Sí
7	<b>Capacidad máxima de Usuarios en Sesión por presentador</b>	Hasta 30	Dependiendo de las licencias compradas pueden ingresar de 25 hasta 50 participantes
8	<b>Aplicación de Evaluaciones</b>	No	Sí
9	<b>Crear, manejar y mostrar encuestas</b>	No	Sí
10	<b>Administración de Usuarios</b>	X	Sí
11	<b>Tipo de Hosting</b>	Local	Local y Nuve
12	<b>Uso a través de Dispositivos Móviles</b>	No	El participante puede ingresar desde iPhone, iPod Touch y iPad, así como dispositivos Android.

*Tabla 1: Diferencias entre Saba Centra y GoToTraining. Elaboración propia en julio 2017.*

Por lo tanto, se inició con licencias de tener hasta 25 participantes en una sesión, sin embargo, hoy en día por la pandemia COVID se obtuvo el permiso de tener licencias para hasta 50 participantes, ya que las áreas de Capacitación Técnica y Comercial tuvieron que adecuar sus capacitaciones presenciales a sesiones en línea, por lo que se apoyaron de Canal Training para recibir dichas licencias, quien gestiona los usuarios para cada instructor.



*Ilustración 4 Promocional en Skynews para la inscripción a cursos en línea. Elaborado por el área de Información y Control de Capacitación a la Red.*

Este cambio fue un logro importante como Pedagoga, ya que se detectaron las necesidades del Distribuidor y su desdén de tomar capacitaciones con un software rudimentario y antiguo, por esta limitante de software, no se tenía una Red capacitada en Sistemas necesarios para su trabajo diario, es por ello que se pone en la mesa diferentes programas que facilitarían una Enseñanza en Línea mejor conocida como E-Learning, mostrando los cambios y mejoras que pueden traer al área de Canal Training, logrando así que a finales de 2017 todos los cursos en línea se dieran con GoToTraining.

En el caso de Moodle se buscó la forma de hacer llegar a la Red cursos o manuales que puedan tener a la mano en cualquier momento, es decir, si tenían únicamente oportunidad de visualizar la información antes de las 9 de la mañana estuviera en la plataforma.

Anteriormente se daba una evaluación de forma superficial, es decir, se concluía con la capacitación de Sistemas y se le daba al participante datos para realizar un examen y mandarlo por correo al instructor o a través de la Línea de Canal Training, sin embargo, esto no era suficiente, puesto que no todos los participantes cumplían con el requisito o bien, no confirmaba que el participante que entró a la capacitación era el mismo que realizaba la evaluación, así como tampoco se tenía una base con mayor control de las personas evaluadas por lo que se optó en subir todas las evaluaciones en el sistema Moodle dentro de Skynews.

Se utiliza Moodle para una evaluación durante una capacitación de Sistemas en GoToTraining, en donde se le hacen las preguntas al participante y contesta con su usuario en Moodle (Skynews), esto asegura al instructor que todos los participantes cumplirán con su evaluación en tiempo y forma.

**Evaluación HEAT**

**Pregunta 1**  
Sin responder aún  
No calificada  
Señalar con bandera la pregunta

Fecha de Curso DIA/MES/AÑO  
00/00/00  
**Importante: Si omite o captura mal este dato su examen será anulado**  
Respuesta:

**Pregunta 2**  
Sin responder aún  
No calificada  
Señalar con bandera la pregunta

Escribe el Número de Distribuidor en Mayúsculas.  
**Importante: Si omite o captura mal este dato su examen será anulado**  
Respuesta:

**Pregunta 3**  
Sin responder aún  
No calificada  
Señalar con bandera la pregunta

Escribe tu nombre completo en mayúsculas.  
**Utiliza el orden siguiente.**  
**Apellido Paterno, Apellido Materno, Nombre(s):**  
**Importante: Si omite o captura mal este dato su examen será anulado**  
Respuesta:

Ilustración 5: Evualuación del Sistema HEAT en Moodle. Recuperado de <https://moodle.skynews.com.mx/mod/quiz>

Teniendo así las calificaciones al momento de completar la evaluación y en caso de ser una calificación no aprobatoria poder darle oportunidad al participante de repasar los temas vistos y generarle una cita para que repita la evaluación junto con el instructor que tomo su curso o bien algún otro instructor disponible en el área.

En el caso de Videotutoriales les ayudan a cada Distribuidor a tomar la capacitación en cualquier momento del día, así como realizar su evaluación.

Anteriormente se utilizaba como apoyo a la activación un sistema que podía utilizar el técnico, sin embargo no pertenecía a Sky, por lo que el área de Sistemas desarrollo una aplicación conocida como Sky Mobile, y se optó a subir la capacitación en forma de videotutoriales, ya que la capacitación en línea era complicada al no tener un ambiente de capacitación, por lo que se decidió separar por perfiles Técnico y Comercial, posteriormente dentro de cada perfil se pueden visualizar cada uno de las procesos que pueden realizar en la aplicación y finalmente pueden realizar sus evaluaciones en Moodle.

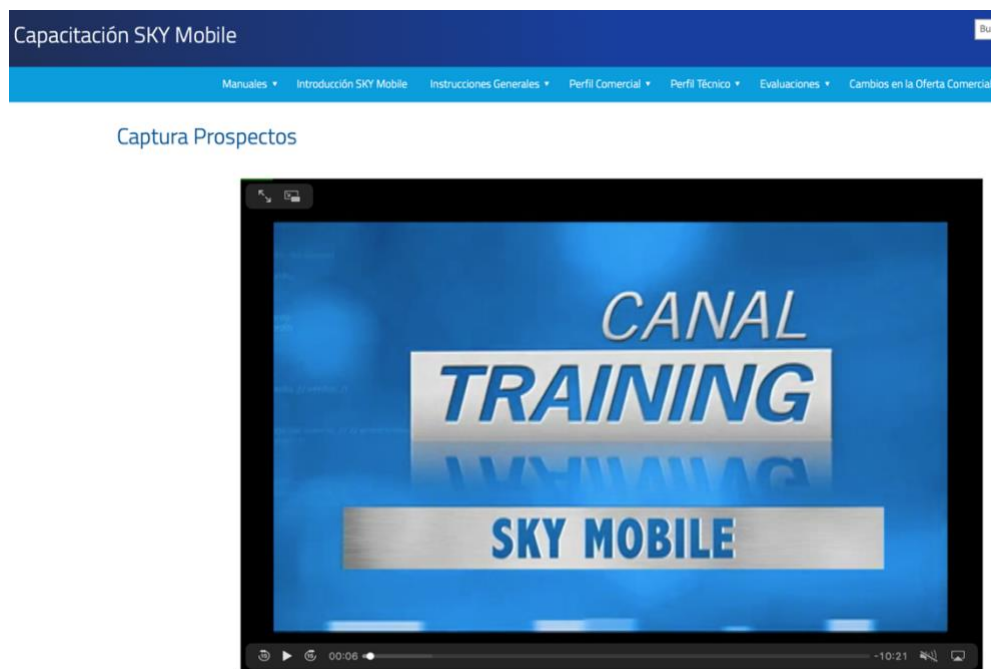


Ilustración 6 Videotutoriales del sistema Sky Mobile. Recuperado de [https://www.skynews.com.mx/capacitacion\\_mobile](https://www.skynews.com.mx/capacitacion_mobile)

**SKY Mobile**

**Examen SKY Mobile Perfil Técnico** Regresar a: General ↗

Límite de tiempo: 30 mins  
Método de calificación: Calificación más alta

**Resumen de sus intentos previos**

Intento	Estado	Calificación / 10.0	Revisión	Comentario de retroalimentación
1	Terminados Enviado Thursday, 23 de March de 2017, 07:47	9.0	No permitido	¡Felicidades, usted aprobó su examen! Recuerde que también debe aprobar el Examen SKY Mobile Perfil Comercial. Si usted ya aprobó ambas evaluaciones a más tardar en 24 hrs. hábiles tendrá acceso al Home de Descargas SKY Mobile. NO es necesario comunicarse a la Línea de Canal Training.

Ilustración 7: Evvaluación Sky Mobile. Recuperado de <https://moodle.skynews.com.mx/mod/quiz/view.php?id=175>

A lo largo de los años en el área de Canal Training se ha buscado facilitar el proceso de Capacitación en Línea a través de E-Learning, logrando ofrecer a la empresa personal mejor capacitado, así como ofrecer este proceso sin afectar a los insumos proporcionados al área.

Adicionalmente se logra hacer ver la importancia de confirmar que una Distribución cuenta con todo el personal capacitado, esto al ver los números de contratos aceptados en las áreas como Mesa de Validación y Área Comercial, ya que cumplen con todas las políticas y reglas que se les indican en cada uno de los cursos en Canal Training.

Es muy grato ver que el papel del pedagogo toma un rol de mayor importancia, ya que anteriormente en el área no se tenía esta perspectiva, es decir, no había un pedagogo que pueda hacer ver la importancia de tener un personal capacitado y con las herramientas a la mano lograrían mejores números en ventas y sobretodo en la cuestión económica.

Finalmente observamos cómo se cambió un área en donde no importaba si alguien tomaba un curso, siendo ahora que si no tienen los cursos acreditados no podrían empezar labores, por lo tanto, en el área de Canal Training, estamos asegurando que la persona que trabaje en una Distribución cuenta con los conocimientos sobre

el uso de cada uno de los sistemas que utilizara en su labor diario, y entenderá porque era fundamental capacitarse, ya que de ello dependen tanto sus ingresos como los del personal que tenga a cargo y los que recibirá la empresa.



## Capítulo 2 : Importancia del E-Learning en la Capacitación

En éste capítulo se hablará sobre la forma en cómo se utilizan las herramientas E-Learning en el área de Capacitación a la Red, así como sobre el proceso que se tuvo que realizar para llegar a utilizar el modelo ADDIE.

Hoy en día para la empresa es más factible el proceso de Enseñanza-Aprendizaje a través de E-Learning, teniendo como ventaja el prescindir de distancia entre sus colaboradores, tiempos u horarios de traslado entre una oficina a otra y sobretodo el alcance de personal capacitado.

Existen diferentes plataformas o herramientas que se pueden utilizar en línea, sin embargo, para Sky México es necesario que pueda contar un sistema en donde pueda gestionar a los usuarios, así como el contenido que visualiza cada uno de ellos, por lo que se hablará sobre Moodle y GoToTraining.

### 2.1 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en E-Learning

Lo primero que se tiene que entender es el concepto de E-Learning, que bien puede entenderse solo como una enseñanza en línea, sin embargo, la definición que he encontrado como la más adecuada es:

*“...es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones “<sup>12</sup>*

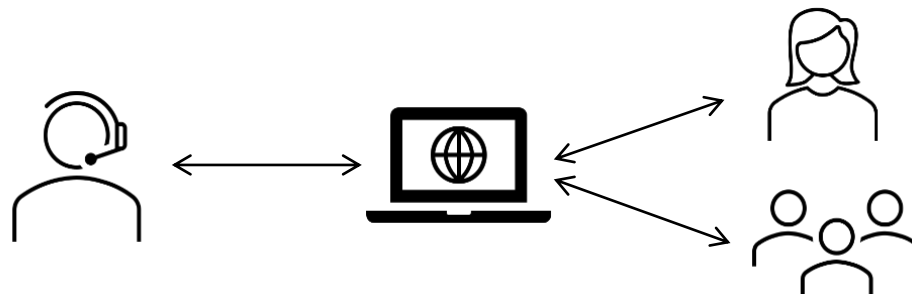
Es decir, que se entiende como una comunicación entre 2 partes localizados en diferentes lugares, apartados desde unas calles o hasta diferentes países, en donde utilizaran la

---

<sup>12</sup> Area, Manuel & Adell, Jordi. (2009). E-Learning: enseñar y aprender en espacios virtuales. Aljibe, Málaga, págs. 3. Retomado de [https://www.researchgate.net/publication/216393113\\_E-Learning\\_ensenar\\_y\\_aprender\\_en\\_espacios\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/216393113_E-Learning_ensenar_y_aprender_en_espacios_virtuales) 10 septiembre de 2020

tecnología para tener este proceso de enseñanza-aprendizaje, esto a través de una o varias plataformas para atender las necesidades que se necesitan atender.

La comunicación puede ser individual o grupal, esto quiere decir que el instructor o capacitador puede estar comunicándose con un grupo de personas al mismo tiempo a través de Internet para transmitir un tema o temas en vivo o bien puede ser un video grabado previamente por el capacitador y se deja en una plataforma para su visualización por parte del participante en un tiempo determinado por el instructor.



Teniendo como beneficio y desventaja el tiempo, es decir, mientras más personas en un mismo ambiente menos atención individual podrá brindarse al grupo, o bien, corre el riesgo de atrasarse al intervenir el factor de conexión, en donde se puede tener desde un apagón o caída de la red de Internet o ocasionando que se tenga que regresar a un tema ya visto por parte de los demás participantes.

Se puede utilizar otros medios tecnológicos, desde una plataforma donde se suben las actividades para que el participante pueda consultar, contestar y ser calificado, o bien se puede utilizar desde una Red Social hasta un blog, esto quiere decir que se tienen muchas opciones para poder atender una capacitación a través de E-Learning, pero esto debe llevar un análisis de qué es lo que se quiere enseñar, ya que no se trata solo de subir contenido y esperar una respuesta del alumno o participante, el resultado al que se desea llegar es que la persona que esta al otro lado de una pantalla de PC, tableta o celular pueda comprender todos los conceptos o temas que se le están proporcionando.

Es por ello que se debe desarrollar una planificación o diseño curricular sobre cada uno de los temas a proporcionar y realizar las evaluaciones pertinentes que demuestren que la persona ha entendido los temas y los puede utilizar en algún momento de su vida, esto se complica al ser una interacción completamente en línea, pues el capacitador no tiene forma

de verificar que el participante no esta simplemente copiando una respuesta desde otro medio digital o con ayuda de otra persona, es por ello, que la evaluación no puede ser tomado a la ligera.

También interviene el factor de las capacidades económicas que puede presentar el participante, desde no tener un dispositivo que soporte la comunicación virtual, es decir, no contar con una computadora, celular o tableta, además de ello si no se tiene una red de internet suficiente sufrirá de un retraso en señal, todos estos puntos se deben tomar en cuenta para llevar a cabo una capacitación E-Learning, en el caso de SKY se toman en cuenta todos estos tipos de casos y en caso de que se necesite se puede atender la capacitación de forma presencial con apoyo de internet o semipresencial.

Los diferentes tipos de E-Learning (Area, Manuel & Adell, Jordi. 2009) son:

<b>Modelos formativos apoyados en E-Learning</b>		
<b>MODELO DE ENSEÑANZA PRESENCIAL CON APOYO DE INTERNET</b>	<b>MODELO SEMIPRESENCIAL O DE BLENDED LEARNING</b>	<b>MODELO A DISTANCIA O DE EDUCACIÓN ON LINE</b>
Internet y específicamente el aula virtual es un complemento o anexo a la docencia presencial. A veces se utiliza el aula virtual en salas de informática bajo supervisión del docente. En otras ocasiones el aula virtual es un recurso de apoyo para el estudio del alumno en su hogar.	Integración y mezcla de clases presenciales con actividades docentes en aula virtual	Titulaciones on line (asignaturas, cursos, máster, doctorado) ofertados a distancia través de campus virtuales
Se mantiene el modelo presencial de docencia: en horarios y en aulas tradicionales	No hay diferenciación nítida entre procesos docentes presenciales y virtuales. Existe un continuum en el proceso educativo	Apenas hay encuentro físico o presencial entre alumnos y profesores. Casi todo el proceso educativo es a distancia
En este modelo se utiliza el aula virtual de forma similar a una fotocopiadora: para que los estudiantes tengan acceso a los apuntes/ejercicios de la asignatura	Se innova el modelo presencial de docencia: en los horarios, en los espacios y en los materiales	Lo relevante son los materiales didácticos y el aula virtual

El aula virtual se concibe como un espacio de información: se ofrece programa asignatura, horarios, tutorías, calificaciones, apuntes, etc. Existe poca comunicación e interacción social a través del aula virtual	El aula virtual es un espacio para la información, la actividad de aprendizaje y la comunicación entre profesores y alumnos	Cobra mucha importancia la interacción social entre los estudiantes y el docente mediante los recursos virtuales
---	---	--

Tabla 2 Area, Manuel & Adell, Jordi. (2009). *E-Learning: enseñar y aprender en espacios virtuales*. pág. 7 11 septiembre 2020

## 2.2 E-Learning dentro del área de Capacitación a la Red

Para Sky es importante que cada uno de sus colaboradores pueda recibir una capacitación con una Calidad Excelente, esto quiere decir que se busca la forma de llegar a cada uno de ellos, puede ser una capacitación como se mencionaba antes semipresencial, presencial con apoyo de Internet o completamente en línea, esto dependerá de las necesidades que tenga el participante.

**Semipresencial Externa:** Se llega a un acuerdo con un Distribuidor o Call Center Externo en donde no pueden mandar a sus colaboradores a las instalaciones de SKY o bien los participantes no cuentan con dispositivos para tomar su capacitación, por lo que acude el Instructor directamente a sus oficinas en donde se le especifica que debe contar con las siguientes características:

- ✓ Computadoras para cada uno de los participantes
- ✓ Conexión a Internet en cada computadora
- ✓ Máximo 15 participantes por curso
- ✓ Se indica el tiempo que tomará la capacitación
- ✓ Se pide confirmar que se tenga acceso a los ambientes de capacitación de Sky
- ✓ Proyector

Con ello el instructor se asegura que cada uno de los participantes puedan visualizar lo mismo que mostrará en pantalla, así como permitir interactuar directamente con el sistema que usarán en su día a día.

**Semipresencial Interna:** Se lleva la capacitación en las instalaciones de la empresa, cada participante tiene una computadora con internet y acceso al ambiente de capacitación, podrá realizar los mismos procesos que el Instructor, y al finalizar su capacitación realiza su evaluación dentro del misma aula.

Este proceso se lleva a cabo cuando una Distribución o Master quiere asegurarse que cada uno de sus colaboradores tenga el mismo acceso a la capacitación, es decir, no quiere que alguno se atrase o no se pueda conectar por causas de conexión o no tener un dispositivo a la mano.

**Online:** Este proceso es el que se lleva todos los días en el área de Capacitación a la Red, en donde se manda una invitación abierta la Red de Sky con todas las capacitaciones de Sistemas que se ofrecen en la semana con una liga directa al curso para llevar a cabo su registro en un horario y día específico.

Semana 14 al 18 de septiembre  
Cursos de Sistemas

**Amigo distribuidor:**  
Nos complace hacerles llegar la programación de los cursos de Sistemas que impartirá Capacitación a la Red en la semana del 14 al 18 de septiembre de 2020.

**OFSC**  
Lunes 14 de septiembre de 2020 de 10:00 a 13:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<  
Viernes 18 de septiembre de 2020 de 16:00 a 19:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<

**SEC**  
Martes 15 de septiembre de 2020 de 09:00 a 14:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<  
Viernes 18 de septiembre de 2020 de 09:00 a 14:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<

**HEAT**  
Lunes 14 de septiembre de 2020 de 15:00 a 20:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<  
Jueves 17 de septiembre de 2020 de 09:00 a 14:00 >> ¡HAZ CLICK AQUÍ! <<

Ilustración 8 Invitación a la Red para cursos en línea, este se modifica cada semana. 09 septiembre de 2020

Se solicita al participante los siguientes requisitos para tomar su capacitación:

- ✓ Conectarse 10 minutos antes del horario de la capacitación

- ✓ Conectarse desde una computadora de escritorio o laptop con Internet.
- ✓ Contar con una diadema o bocinas, así como tener conectado un micrófono para poder comunicarse con su Instructor.
- ✓ Máximo de 15 participantes por curso.
- ✓ Se debe registrar al curso a través de la liga enviada en el correo de invitación.

Es importante que en cada capacitación en línea se tenga un apoyo y comunicación entre los Distribuidores y el área que impartirá el curso, en este caso Capacitación a la Red, es decir, desde el envío de la invitación se debe dejar en claro las instrucciones en un formato sencillo y fácil de digerir por parte de la Red para que puedan ingresar a la sesión, así mismo, se busca dar un apoyo a través de la línea telefónica y correo electrónico en caso de que el participante tenga algún problema con su inscripción o bien, dentro de la capacitación tenga algún percance que afecte su capacitación.

De acuerdo con Fernández Naranjo, Anayda, & Rivero López, Miguel, las herramientas básicas con las que debe contar las plataformas virtuales<sup>13</sup> son:

- ✓ Herramientas de administración para la gestión de usuarios, la asignación de permisos y el control del proceso de inscripción y acceso a los cursos.
- ✓ Herramientas de comunicación y colaboración que permiten la interactividad entre estudiantes y entre estudiantes y docentes a través de los foros de discusión, el chat, la mensajería y el correo electrónico.
- ✓ Herramientas de Gestión de contenidos que ponen a disposición de los estudiantes los recursos u objetos de aprendizaje elaborados por los docentes.
- ✓ Herramientas de Gestión de grupos que permiten realizar las operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos y la creación de "escenarios virtuales" para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo.
- ✓ Herramientas de seguimiento y evaluación para la autoevaluación y evaluación de los estudiantes.

Esto quiere decir que no basta con subir un contenido a una plataforma o bien, únicamente dar una clase a distancia, se necesita tener una guía sobre el contenido a capacitar, así

---

<sup>13</sup> Fernández Naranjo, Anayda, & Rivero López, Miguel. (2014). Learning platforms, an alternative to consider in learning - teaching process. *Revista Cubana de Informática Médica*, 6(2), 207-221. Recuperado en 17 de septiembre de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v6n2/rcim09214.pdf>

como tener conocimiento y dominar la plataforma en la que se apoyara el instructor para ayudar a su participante antes, durante y después de su participación en la plataforma que se este utilizando.

Por cuestión de seguridad de la información, en Sky México, no puede utilizar plataformas de software libre o gratuito, es decir, necesita una plataforma o LMS<sup>14</sup> en la que pueda gestionar permisos, usuarios, licencias y especialmente tener libertad en subir un contenido que pueda visualizar su Red desde cualquier dispositivo electrónico, ya sea un pdf, videos, evaluaciones, imágenes, etc.

Un LMS<sup>15</sup> debe ser un contenedor de cursos, es decir, debe tener las siguientes características:

- ✓ Contenidos didácticos estructurados según niveles y cursos.
- ✓ Vídeos didácticos y materiales multimedia.
- ✓ Consulta a secciones de preguntas frecuentes.
- ✓ Herramientas de creación de contenidos y exámenes al servicio del profesorado.
- ✓ Herramientas de envío y almacenamiento de documentación y trabajos por parte de alumnos y profesores.
- ✓ Posibilita el acceso remoto, restringido y selectivo en cualquier momento a cualquier hora.
- ✓ Se accede mediante un navegador web utilizando http.
- ✓ Utiliza el modelo servidor / cliente.
- ✓ Utiliza estándares HTML/XML.
- ✓ Utiliza una interfaz grafica común.
- ✓ Acceso independiente de la plataforma del PC del usuario.
- ✓ Permite establecer diferentes niveles de usuarios con distintos privilegios de acceso.
- ✓ Permite estructurar la información y los espacios en formato hipertextual.

---

<sup>14</sup> Learning Management System

<sup>15</sup> Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2009). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Recuperado de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/oei-desafios-tic-para-cambio-educativo> 19 septiembre de 2020

Es por ello por lo que el principal LSM en Sky México es **Moodle**<sup>16</sup>, plataforma virtual en donde conforma un conjunto de programas para la creación de cursos y sitios Web basados en Internet. Es un proyecto en desarrollo diseñado para dar soporte a un marco de educación basado en el constructivismo social.

Esta plataforma es libre, sin embargo, se puede pagar una licencia para poder tener los permisos que necesita la empresa, es decir, le ayuda a Sky a gestionar cada uno de sus usuarios, dando seguimiento a cada uno de los cursos que ingresa, además de poder otorgar los permisos necesarios dependiendo su perfil, esto quiere decir que cada usuario tiene un contenido que va dirigido únicamente a su formación, por ejemplo, un vendedor únicamente visualizara contenido sobre temas Comerciales, así como un técnico visualizara contenido de Instalaciones y documentación que le ayudaran en sus instalaciones, esto con la finalidad de ayudar a que el participante o usuario no se vea bombardeado de información que no necesariamente sea irrelevante, sino que pierde la finalidad de guiarlo en su formación de Vendedor, Técnico o bien de Distribuidor.

La plataforma puede contener desde un foro, chats, videos, evaluaciones, encuestas, entre otras actividades que se pueden utilizar de forma individual o grupal, esto quiere decir, que los participantes podrían visualizar las respuestas, comentarios de cada una de las personas inscritas en un curso o modulo, sin embargo, la finalidad que se tiene en Sky es evaluar el conocimiento del participante de forma individual, pues de lo contrario, se estaría evaluando un grupo en conjunto, lo cual no le funciona a la empresa, puesto que cada vendedor e instalador estará laborando de forma independiente en su Punto de Venta u oficina, lo que significa que no podrá consultar la respuesta que tomo de otra persona, es decir, se busca que cada participante tenga un aprendizaje significativo individual, pues será un conocimiento que estará empleando día a día en sus labores cotidianas, esto a pesar de ser una plataforma que invita a ser una comunidad social.

A diferencia de un curso presencial en donde el participante puede escuchar a los demás participantes, en Moodle entrará y navegará de forma individual, esto no quiere decir que

---

<sup>16</sup> Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment. Recuperado de <https://moodle.org/mod/glossary/view.php?id=3877&mode=letter&hook=M&sortkey=CREATION&sortorder=asc> 19 septiembre de 2020



no reciba apoyo de un profesor, en este caso de un Instructor, quien podrá asesorarlo por correo electrónico o vía telefónica.

Al ser una capacitación en línea es importante que el participante tenga un Aprendizaje Significativo, como lo explica Equihua Zamora, Luis<sup>17</sup> significa que el participante pueda adquirir conocimientos y saberes importantes y específicos que incidirán en el sujeto que aprende por medio del estudio y/o experiencia, por lo que cada curso debe tener componentes o estrategias que hagan una relación con los conocimientos previos del participante, de esta forma al momento de atender su capacitación los conceptos o temas que vea en su curso los relacione con sus actividades diarias y los utilice en su grupo de trabajo.

De acuerdo con Ausbel, David<sup>6</sup> indica que el aprendizaje significativo basado en la recepción supone principalmente la adquisición de nuevos significados a partir del material de aprendizaje presentado, es decir, que el material que el instructor presente al participante lo pueda relacionar con un conocimiento previo, de esta forma al presentarle un nuevo tema o concepto lo pueda identificar fácilmente y de esta forma usarlo y digerirlo fácilmente.

Es muy importante que al realizar todo el diseño instruccional detrás de un curso en línea a través de una plataforma como Moodle o en GoToTraining se tenga en cuenta el aprendizaje del participante, como lo menciona Alonso, Laura y Blázquez, Florentino<sup>18</sup> el alumnado o en este caso los participantes deben desarrollar y adquirir conocimientos y competencias teórico/prácticas utilizando tecnologías o herramientas que posibilitan la comunicación en red, es decir, que se debe buscar que el participante tome la información o conceptos otorgados por su instructor y pueda emplearlos en su trabajo diario, desenvolver cada uno de los sistemas, temas comerciales y/o técnicos y usarlos al momento de trabajar con la empresa Sky, por ejemplo, si un nuevo Distribuidor no se le da toda la información que necesita para levantar su negocio estará destinado al fracaso, al no llegar a la cuota, al no ingresar correctamente la información en sistemas, si no realiza una

---

<sup>17</sup> Equihua Zamora, Luis. (2019) Educación por proyectos y productos: un aprendizaje eficaz y significativo para maestros y alumnos. Recuperado de [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/educacion\\_por\\_proyectos\\_y\\_productos.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/educacion_por_proyectos_y_productos.pdf) 25 septiembre de 2020.

<sup>18</sup> Alonso, Laura y Blázquez, Florentino. (2016) El docente de educación virtual. Guía básica. Recuperado de <https://unam.bibliotecasdigitales.com/read/9786076229880/index> 24 septiembre de 2020.

correcta instalación, y así sucesivamente, de su trabajo dependen sus colaboradores así como la misma empresa Sky.

De acuerdo con Alonso, Laura y Blázquez, Florentino<sup>19</sup> para tener éxito en la educación virtual se debe tener en cuenta las siguientes 10 características:

1. Conocer el contenido, saber cómo estructurarlo, organizarlo y presentarlo.
2. Conocer bien la audiencia.
3. Definir la metodología de uso.
4. Mantener el interés del usuario.
5. Personalizar el uso del material, facilitando modos de elaborar el conocimiento de forma individualizada y crítica.
6. Ofrecer el control al usuario y definir los grados de interactividad.
7. Hacer un diseño simple, pero no simplista. Ha de propiciarse la presentación multimedia de los contenidos que favorezca el procesamiento de la información, así como la comprensión y la memorización, pero con cuidado de no caer en el abuso y los artificios que redundan en la estética, no en la riqueza de la información.
8. Herramientas que ayuden al alumno a orientarse en la navegación. Los mecanismos de navegación han de ser lo más intuitivo posible y pasar desapercibidos, lo importante son los contenidos.
9. Recursos de ayuda complementarios a los contenidos. Junto a ellos, además ha de promoverse la implementación de distintas estrategias y capacidades.
10. Como regla básica, los criterios pedagógicos han de primar sobre los aspectos técnicos o estéticos.

Tomando los puntos anteriores como clave de una capacitación virtual exitosa, se realiza la siguiente Tabla para explicar como el área de Capacitación a la Red relaciona cada uno de los puntos en su labor diaria.

Características	Capacitación a la Red
1. Conocer el contenido, saber cómo estructurarlo, organizarlo y presentarlo	Para el área es de suma importancia conocer a fondo el tema que se le debe capacitar a la Red, es decir, no podemos enseñar sobre un tema que se desconoce su origen, uso y posibles errores a presentar.

<sup>19</sup> Alonso, Laura y Blázquez, Florentino. (2016) El docente de educación virtual. Guía básica. Recuperado de <https://unam.bibliotecasdigitales.com/read/9786076229880/index> 24 septiembre de 2020.

2. Conocer bien la audiencia.	Lo primero que se realiza en el área es conocer a qué persona se le va a capacitar, es decir, entender el perfil con el que ingresará al curso y cuál es el perfil con el que debe terminar su capacitación.
3. Definir la metodología de uso.	Se realiza un análisis sobre la mejor forma de impartir la capacitación, es decir, si necesita ser presencial, en línea, en el segundo caso se debe de igual forma analizar cual será la mejor herramienta para desarrollar el curso.
4. Mantener el interés del usuario.	Se le realiza una serie de invitaciones notificando sobre un próximo curso y su importancia y relevancia en su trabajo, esto con la finalidad de lograr un interés por parte del participante y se integre a alguna de las sesiones.
5. Personalizar el uso del material, facilitando modos de elaborar el conocimiento de forma individualizada y crítica.	Una vez identificada la forma en como se realizará la capacitación, se verifica la mejor forma de hacerle llegar el material de trabajo, llámese un manual, presentación o bien un boletín con los puntos más relevantes del curso.
6. Ofrecer el control al usuario y definir los grados de interactividad.	En este punto, más que ofrecer el control al usuario, se busca que tenga la oportunidad de expresar sus comentarios o experiencias, con dichas aportaciones puede ayudar a otros Distribuidores a mejorar su labor.
7. Hacer un diseño simple, pero no simplista.	De acuerdo a la forma en cómo se realizará la capacitación, es decir, en línea o presencial, se adecua una presentación, videotutoriales, o bien una cápsula con la información que necesita conocer el participante.
8. Herramientas que ayuden al alumno a orientarse en la navegación.	Para una capacitación en línea, siempre se le explica al participante cómo utilizar las herramientas, esto con la finalidad de que el participante no se estrese al no tener conocimientos sobre una plataforma o herramienta virtual y desista del curso.
9. Recursos de ayuda complementarios a los contenidos. Junto a ellos, además ha de promoverse la implementación de distintas estrategias y capacidades.	Se busca que en toda capacitación en línea el participante pueda acceder a ellas, es decir, se busca ofrecer más de una sesión, en caso de no contar con dichas herramientas o recursos, se le ofrece asistir a una sesión en línea dentro de las instalaciones de la empresa, esto con la finalidad de asegurar que el participante puede tomar su capacitación.
10. Como regla básica, los criterios pedagógicos han de primar sobre los aspectos técnicos o estéticos.	En este punto, es el que más relevancia ha tomado en el área durante los últimos años, puesto que se busca el mejor método de enseñar los temas al participante, pues no todos los sistemas a utilizar son los mismos, así como tampoco es lo mismo ofrecer solo un video sin una estructura o lenguaje que utilice el participante.

*Tabla 3. Elaboración propia. Características para una capacitación virtual exitosa dentro del área de Capacitación a la Red.*

Una capacitación en línea o virtual necesita tener una estructura flexible, es decir, no puede utilizarse un método o teoría lineal, pues cada vez que se termina de diseñar un curso se puede presentar mejoras de ella, es decir, se puede presentar el caso en donde una capacitación después de ser impartida se llegue el caso en donde es mejor que se genere un videotutorial y se suba a una plataforma en donde el participante pueda acceder a ella en todo momento, o bien el tema es de suma relevancia por lo que necesita ser impartida en más de una sesión o bien generar una sesión larga, por lo que cada curso, taller, videotutorial, evaluación siempre es generado con la idea de que puede mejorarse en el camino, pues se debe tomar en cuenta que los participantes tienen una formación diferente,

es decir, la empresa no exige un nivel académico para cada perfil, pues lo que le interesa es su conocimiento en el puesto a desarrollar, por lo que el área de Capacitación a la Red debe implementar cada curso con un lenguaje no sencillo o simple sino entendible para cada uno de los participantes, pues serán temas o conceptos que se deben comprender y usar diario.

Tomando todos estos puntos en cuenta, es cuando el área sin ponerlo bajo escrito empieza a trabajar y desarrollar su forma de capacitar con el método o modelo conocido como ADDIE<sup>20</sup>.

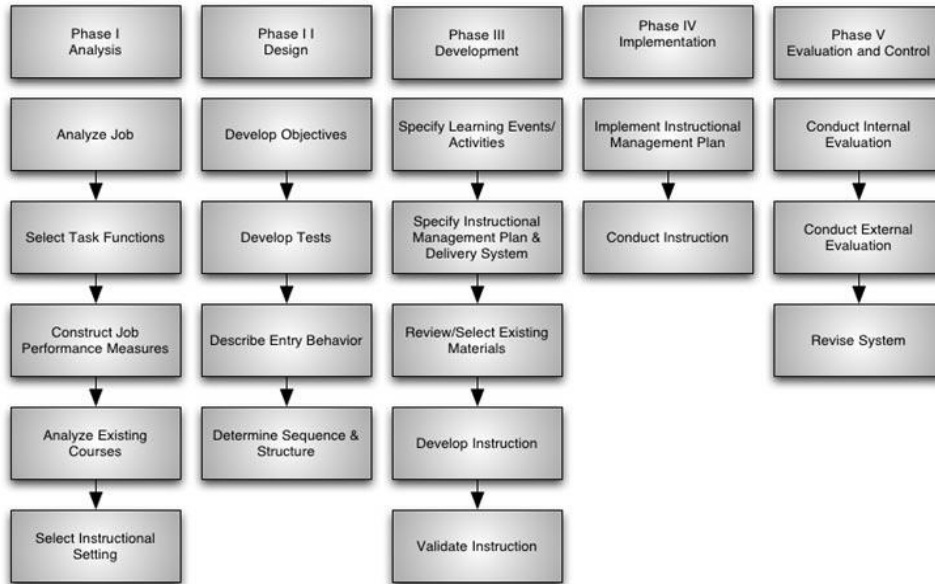
### **2.3 Modelo ADDIE**

El modelo ADDIE nació en 1975 en el Center for Educational Technology en la Universidad del Estado de Florida para el ejército de Estados Unidos, como un Sistema de Desarrollo Instruccional (Instructional System Design), en el cual tenía un proceso de 5 fases conocidos como Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación, el cual en ese entonces contaba con 19 pasos esenciales para el desarrollo educativo y programas de entrenamiento.

Como se puede observar en la siguiente ilustración cada uno de los 19 pasos era muy específico en la actividad a realizar, en donde las fases de Análisis, Diseño y Desarrollo son las que más pasos concentraba pues debían gestionar un entrenamiento o enseñanza eficiente para que al momento de la Implementación solamente se dieran las instrucciones a seguir y se ejecutara el plan, es decir, esta fase solo contaba con 2 pasos y finalmente al momento de realizar la evaluación se realice una evaluación interna y externa, así como una revisión de todo el sistema.

---

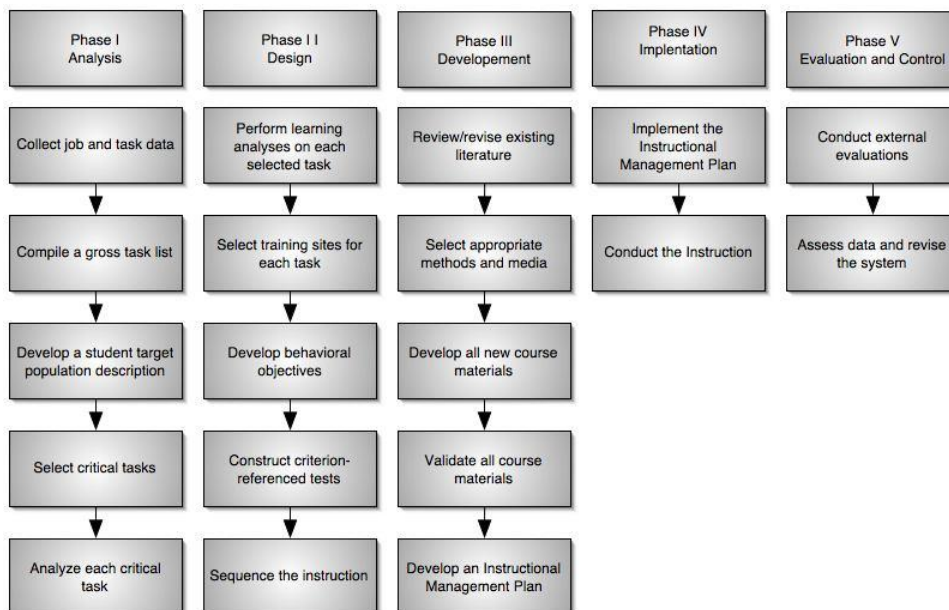
<sup>20</sup> Analysis, Design, Development, Implement, Evaluate. Recuperado de <https://elearninginfographics.com/the-addie-model-infographic/> 26 septiembre de 2020.



Florida State University Five Phases of ISD (1975)

Ilustración 9 Fases de ISD en 1975. Recuperado de [http://www.nwlink.com/~donclark/history\\_isd/addie.html](http://www.nwlink.com/~donclark/history_isd/addie.html)

En 1981 Russell Watson junto con la Faculty Training Division of the Fort Huachuca Arizona presentó en el International Congress for Individualized Instruction el mismo modelo de 5 fases, sin embargo, los pasos fueron revisados y mejorados, en donde los cambios más relevantes fueron en la fase 5 Evaluación, en donde no hay una evaluación interna, únicamente la externa.



The five phases of ISD according to Russell Watson (1981)

Ilustración 10 Fases revisados por Russell Watson (1981). Recuperado de [http://www.nwlink.com/~donclark/history\\_isd/addie.htm](http://www.nwlink.com/~donclark/history_isd/addie.htm)

El modelo si bien ha tenido más modificaciones no hay que olvidar que fue el Ejército de los Estados Unidos el creador de este modelo, el cual ha mejorado su modelo y en la actualidad no utiliza un formato lineal, pues recordemos que cada uno de los pasos sirve para avanzar a la siguiente fase o bien en cualquier momento regresar a alguna de sus fases, por lo que hoy en día su modelo se encuentra de la siguiente forma:

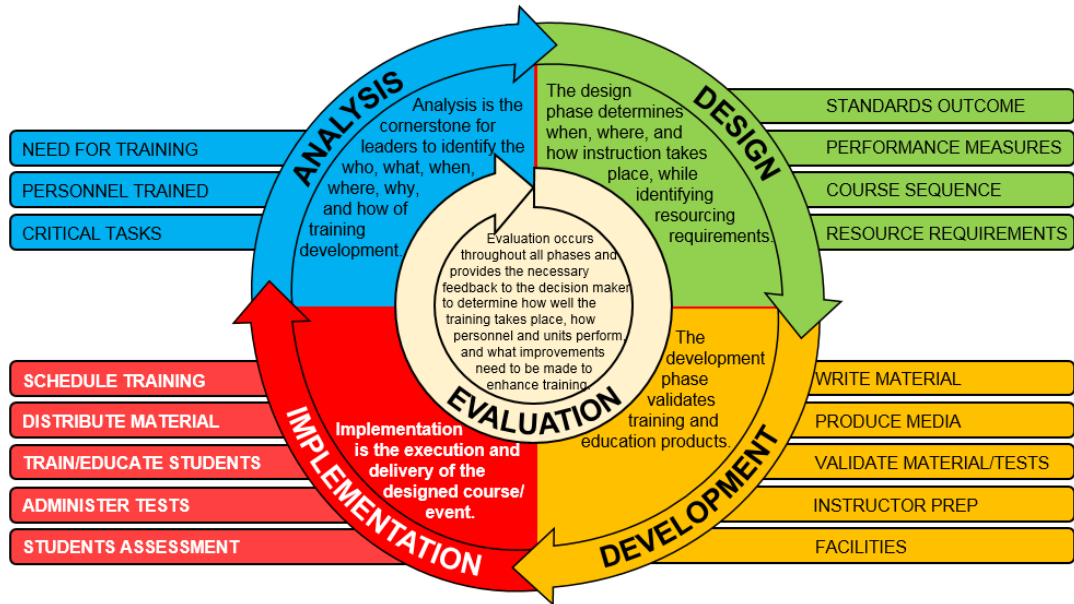


Ilustración 11 Modelo ADDIE (2017) con componentes claves de gestión. Recuperado de <https://adminpubs.tradoc.army.mil/regulations/TR350-70.pdf> 26 de septiembre de 2020.

Si bien cada una de las 5 fases muestra diferentes procesos a realizar en cada una de ellas, hoy en día se puede simplificar de la siguiente forma:

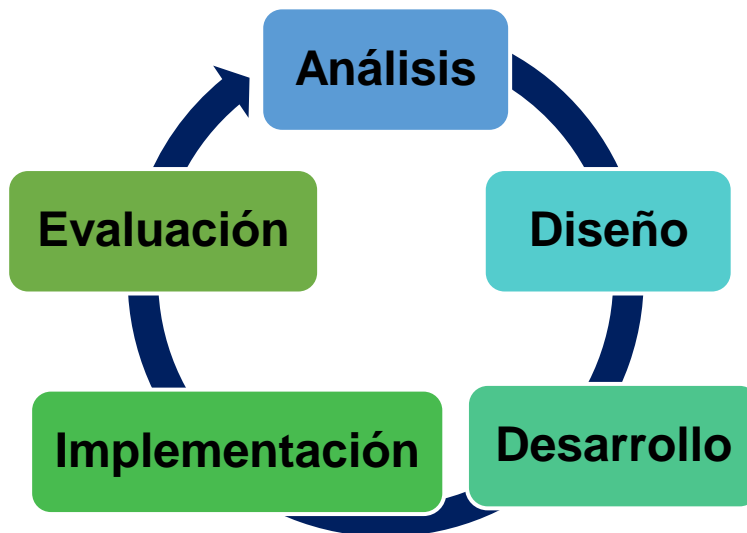


Ilustración 12 Modelo ADDIE. Diseño propio, elaborado el 3 octubre de 2020.

## 2.4 Diseño Instruccional basado en el método ADDIE

Tomando en cuenta la ilustración del modelo de ADDIE, se realizan los siguientes procesos dentro del área de Capacitación a la Red:

Fase	Actividades
Análisis	<p>Se realizan reuniones con las áreas involucradas en el tema a capacitar, especialmente si es un nuevo sistema o proceso que realizar, es decir, si jamás se había capacitado a la Red sobre ese tema o proceso.</p> <p>Se revisa el universo a capacitar, ya que puede ser únicamente a un sector, por ejemplo, a Reparadores, Vendedores, Distribuidores, o bien inclusive puede ser a toda la Red de Sky.</p>
Diseño	<p>Dependiendo el universo a capacitar se debe tomar las siguientes decisiones del tema o sistema a capacitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo por curso</li> <li>✓ Periodo de capacitación</li> <li>✓ LMS a utilizar: Moodle o GoToTraining</li> <li>✓ Instructores que realizaran la capacitación</li> <li>✓ Revisión con las áreas involucradas el contenido a presentar con el participante</li> <li>✓ Generar propuestas de evaluación del curso</li> <li>✓ Involucrar al área de Diseño para generar las imágenes que se utilizarán en la capacitación, así como generar las invitaciones del curso</li> <li>✓ En caso de contar con ambiente de prueba se deben solicitar las claves y perfiles necesarios para las capacitaciones.</li> </ul>
Desarrollo	<p>Se genera el producto de capacitación, ya sea videotutoriales, presentación, cápsula con contenidos, material, así como la evaluación correspondiente.</p> <p>Se revisa el material de capacitación, invitaciones y contenido del producto.</p> <p>Se realizan pruebas con los sistemas a capacitar, así como también se realiza una sesión de prueba con personal administrativo incluyendo a los instructores involucrados en el proyecto.</p>
Implementación	<p>Se lleva a cabo las sesiones de capacitación, así como el análisis al final de cada sesión de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de participación</li> <li>✓ Porcentaje de Aprobados</li> <li>✓ Revisión de atención y participación</li> <li>✓ Revisión de material entregado, así como de los contenidos presentados.</li> </ul>

Evaluación	Se realiza una retroalimentación primero dentro del área de Capacitación a la Red, posteriormente se involucran las demás áreas para revisar las mejoras que se pueden llevar a cabo en las futuras sesiones, o bien si es necesario modificar el método de capacitación.
------------	---

Este método ha funcionado muy bien en el área pues son procesos o fases a las que puedes regresar o retomar fácilmente después de alguna evaluación o análisis dentro del diseño o desarrollo del material, pues estamos hablando de una cantidad de participantes que todos los días sus números cambian, es decir, una Distribución nueva puede tener desde 1 hasta 20 o 30 personas aproximadamente bajo su administración, lo que implica capacitar a cada una de esas personas en los diferentes sistemas y temas de Sky, ahora bien si estamos hablando de una capacitación global de un nuevo sistema se estaría hablando aproximadamente de 1,057 Distribuidores, contando que es por lo menos 1 persona en cada una de ellas se debe estimar tiempo, recursos, materiales, etc., para brindar una capacitación exitosa, lo cual ha sido empleado hasta el momento de forma adecuada con el método de ADDIE, pues nos permite regresar a alguna fase en cualquier momento sin tener que desechar el proyecto principal.

Al momento de diseñar y desarrollar el material se tiene que decidir el LMS en el que se desarrollara la capacitación, pues siendo Moodle la principal herramienta que tiene el área, no siempre se recomienda para un tema nuevo, pues la comunicación de un participante no puede ser escuchada a diferencia de como se puede tomar su participación al utilizar GoToTraining, en donde se pueden realizar sesiones en grupos pequeños o bien máximo 50 personas, esto dependerá de la información que se quiere dar a la Red.

En el caso de GoToTraining, es una plataforma en línea que puede utilizar el instructor para que los participantes puedan ver la pantalla del instructor, así como interactuar con su pantalla, esto quiere decir, que el instructor puede dejar que el participante interactúe directamente con el sistema que se esta capacitando, de igual forma puede supervisar si realmente cada uno de los participantes esta comprendiendo el tema que se esta llevando a cabo en ese momento, adicionalmente puede escuchar sus comentarios o dudas a través del micrófono o a través del chat de la sesión, de igual forma puede grabarse la sesión y subirse a la nube para que se le pueda enviar la liga para su reproducción a algún personal administrativo o bien sirve para una revisión en conjunto con los instructores para realizar la evaluación de las mejoras que se puedan generar en las capacitaciones así como



escuchar los comentarios de los participantes y crear propuestas para un mejor entendimiento del contenido de la capacitación.

En GoToTraining también se pueden generar evaluaciones sencillas como:

- ✓ Preguntas con respuestas breves
- ✓ Preguntas con respuestas de selección
- ✓ Preguntas con respuestas de selección de más de una respuesta correcta
- ✓ Preguntas de Falso/Verdadero

Estas evaluaciones pueden funcionarle al instructor, ya que tiene a los participantes en línea, es decir, que en ese momento se pueden disipar dudas al momento de las pruebas o evaluaciones, pues se pueden comentar en conjunto o bien se puede retomar algún punto de la capacitación que no haya quedado claro.

Para el área de Capacitación a la Red le es de suma importancia que todo participante concluya cada curso con ninguna o las menos dudas posibles para que pueda empezar a laborar en su día a día sin complicaciones, ya que la empresa depende de un personal bien capacitado para generar más servicios, mayor ventas e instalaciones.

Si bien se pueden encontrar mejores métodos a utilizar o emplear en el área, hasta el momento el modelo de ADDIE es el que mejor ha funcionado en la empresa, pues se tiene que trabajar a veces en plazos o tiempos muy cortos y es necesario generar contenidos o diseños que no tome tanto tiempo como el crear videotutoriales o capsulas, estos bien pueden ser generados al final de una capacitación global para subirlo a Moodle y puedan ser visualizados en cualquier momento, esto como un apoyo y no su principal fuente de capacitación.

## Capítulo 3 : La importancia del pedagogo dentro del área de Capacitación a la Red en Sky.

El área de Capacitación a la Red se ha transformado en los últimos años, de ser un “Call Center” dedicado a los Distribuidores, se enfocó en emplear una capacitación eficiente y exitosa, es decir, se buscó que el participante se quede con los conocimientos y los pueda emplear en su día a día.

Para ello se tuvieron que hacer varias modificaciones, no solo a nivel administrativo, sino en el diseño de la capacitación, pues salían nuevos productos y sistemas, por lo que se debía buscar formas de hacer llegar la información.

En cuestión de capacitación en línea, se utilizaba el software Saba Centra, el cual implicaba que cada participante tuviera que marcar al área para recibir apoyo en la instalación y configuración del sistema, lo que llevaba desde 20 minutos hasta 2 horas de tiempo, esto después de confirmar que su equipo era compatible con dicho software, esto ocasionaba que los participantes no tomaran el curso, además de no ser un requisito obligatorio, por lo que no se tenía una forma de confirmar que al menos una persona dentro de la Distribución tuviera los conocimientos del sistema a utilizar.

Por lo que al verse próximo a renovar la licencia se dio la oportunidad de presentar nuevas opciones de ofrecer una capacitación en línea, esto con la finalidad de invitar a los participantes a unirse a un curso sin sentir un obstáculo antes de iniciarlo, por lo que se buscó principalmente que tuviera las siguientes mejoras:

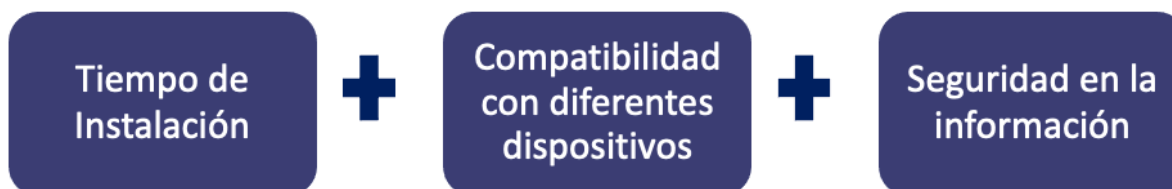


Ilustración 13 Elaboración propia

Una vez presentadas las diferentes opciones que se podrían emplear para este tipo de capacitación se tomó la decisión de utilizar GoToTraining, este fue uno de los principales cambios importantes que se tomaron en cuenta por parte de un pedagogo y psicólogas del área, pues se tuvo que demostrar la importancia de facilitar el proceso de hacer una invitación al participante, es decir, si una persona ve dificultades o demasiado tiempo invertido que podría ocupar realizando una venta, entonces no le tomará la importancia, especialmente cuando no es un curso de carácter obligatorio.

El realizar este primer cambio en el área, demostró que se podrían mejorar las técnicas o formas del como se estaba llevando la capacitación de Sistemas, pues no se trataba ya de un curso opcional, ahora tocaba formalizar la capacitación en línea, pues ya se contaba con una herramienta que facilitaría el llegar a más participantes.

Al verse un cambio en la forma de capacitar al personal de forma virtual se abre la oportunidad ahora de demostrar que los cursos deben ser obligatorios para que una Distribución pueda comenzar sus labores, es decir, se busco con otras áreas hacer que cada persona que labore en Sky y debe comenzar una nueva Distribución tenga de forma obligatoria los conocimientos en los diferentes Sistemas que se utilizan día a día en la empresa, puesto que los usara para sus ventas y sobretodo para ofrecer un buen servicio al cliente.

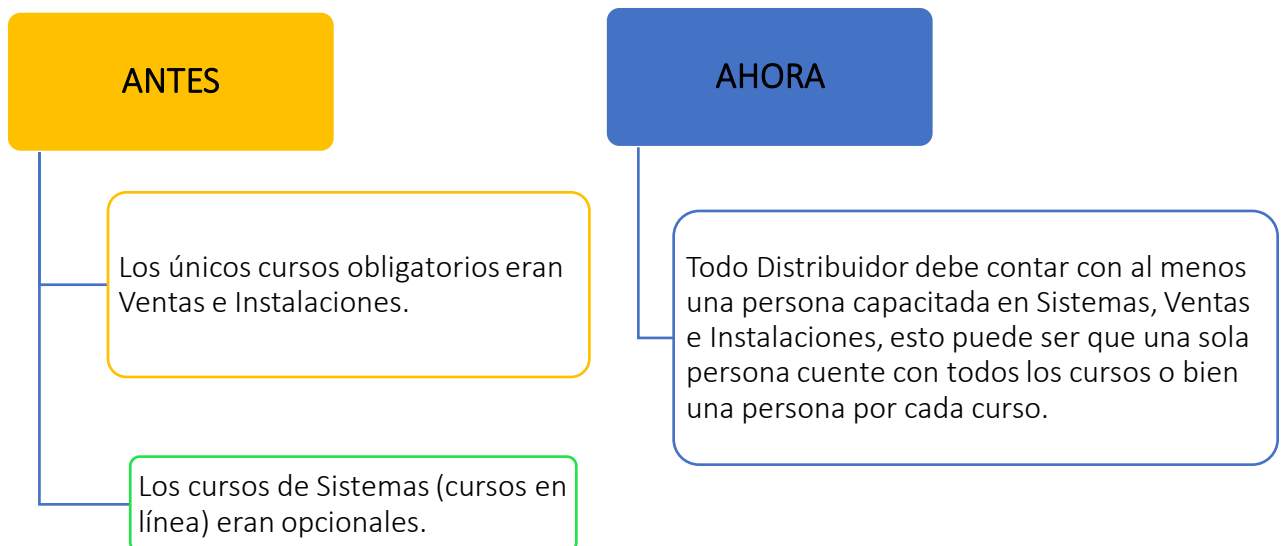


Ilustración 14 Elaboración propia. 17 octubre 2020

No fue una tarea sencilla, pues se tuvo que realizar primero un cambio en el diseño de la presentación, contenidos y evaluación, es decir, aquí se empezó a utilizar el modelo ADDIE

sin la necesidad de establecerlo como una forma de trabajo, ya que se debía analizar los contenidos que se deseaban mostrar en el curso, así como incluir las respuestas de los principales problemas que actualmente tenía la Red, es decir, se estaban identificando en donde se detenía su venta y si ese obstáculo era por “error” del sistema, incluirlo como parte de la capacitación.

Estos cambios fueron transformando la importancia del área “Capacitación a la Red”, puesto que en un inicio se veía más como solo un área de apoyo a la Red, y las llamadas de los Distribuidores daban a entender que jamás habían tomado un curso en línea, pues lo veían como un tema opcional además de ser largo y tedioso, por lo que fue un gran esfuerzo entre los pedagogos que entraron al área junto con psicólogos, pues el área fue fundada por ingenieros y vendedores, sin embargo, al crecer Sky como empresa se enfrentan con nuevos retos como lo es capacitar a demasiadas personas en diferentes temas, aún siendo relevantes, por lo que entonces, se deja de solo tener como importancia cursos sólo de Ventas e Instalaciones, y se verifica y confirma que una persona correctamente capacitado en Sistemas puede mejoren su rendimiento de ventas.



Ilustración 15 Elaboración propia

Posteriormente se tiene la llegada de la app llamada “Sky Mobile”, una aplicación completamente nueva para la Red, por lo que al tener esta nueva herramienta que debe tener cada Distribuidor, sea nuevo ingreso o activo, se debe llevar acabo una capacitación global en donde se realizaron capacitaciones presenciales y en línea; una vez capacitado

a todo el personal y no tener tanta demanda por parte del área, entonces ahora es cuando se lleva a cabo el uso de los videotutoriales.

En este punto, se tiene que considerar los videotutoriales como parte esencial de las capacitaciones, esto al detectar que los cursos presenciales disminuyen en su totalidad, en el caso de cursos en línea se tiene poca asistencia, por lo que se toma la decisión de optar por esa opción, en donde estarán disponibles para toda la Red, así como los manuales de su uso, es decir, tendrán visualmente el uso de la herramienta y para complementar pueden descargar e imprimir material.

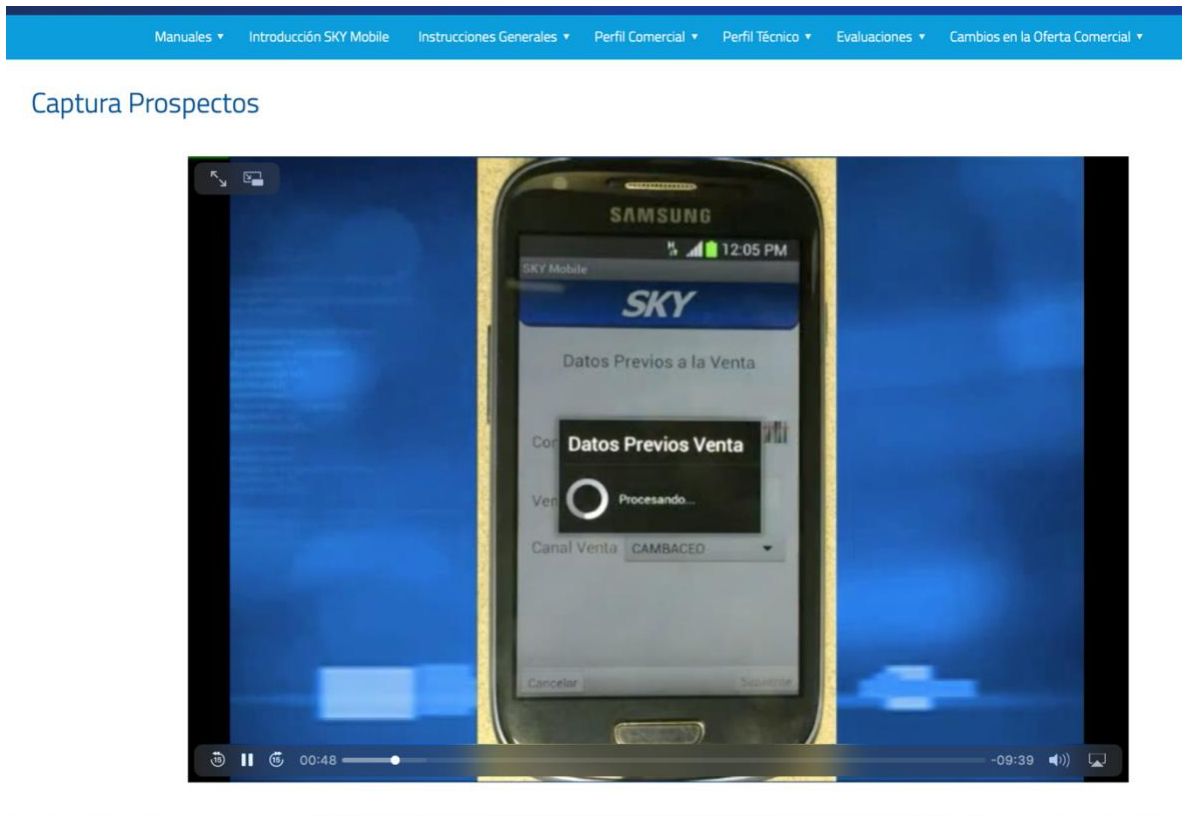


Ilustración 16 Skynews Tomado de [https://www.skynews.com.mx/capacitacion\\_mobile/](https://www.skynews.com.mx/capacitacion_mobile/)

Al realizar el diseño de los videos se tiene que llevar un guion que apoye lo que se esta viendo visualmente en la pantalla, además de que se tienen varios procesos dentro de la

aplicación por lo que cada video se tiene un tiempo estimado de máximo 10 minutos, pues se busca que el participante no pierda la concentración.

El problema de subir videotutoriales es que, al tener algún cambio en la aplicación, ya sea por un nuevo proceso o bien un cambio de versión es que se debe realizar nuevamente todo el proceso de videos, audios y guiones, lo que consume tiempo y un equipo de diseño que pueda apoyar con este proyecto.

El tener material antiguo, sin actualizar, ocasiona que nuevamente se presenten dudas o errores en los sistemas que se han capacitado con videotutoriales, es por esa razón que no se sube más videotutoriales pues implica que no se le van a realizar cambios en los próximos años, ya que el área es pequeña y no cuenta con los suficientes recursos o permisos para realizar dichos cambios.

Sin embargo, se tiene la necesidad de hacer separación de procesos o actividades dentro del mismo área, pues es tanta la demanda de cursos en línea antes de la llegada de COVID que se debe empezar a rediseñar cursos, mejorar el material que se proyecta, así como la evaluación, pues anteriormente se realizaba un ejercicio sin conocer que el mismo participante realizara dicho examen, mientras que hoy en día en la misma sesión teniendo al instructor presente puede realizar su evaluación y conocer su calificación, lo que representa mejora en sus tiempos de alta de Distribuidor.

Al realizar cursos en línea como un proceso de día a día, en la llegada de COVID no se tuvo cambios en ese proceso, sino en la forma que el instructor debe ahora tener una laptop proporcionada por parte de la empresa pues se maneja información confidencial, sin embargo, las demás áreas que no tenían este proceso de capacitación ahora deben acoplarse a este nuevo ritmo de trabajo, en donde además el instructor debe considerar un espacio de trabajo en su hogar que cuente con internet y sin ruido, además de ello no puede detener los cursos que ya tenían programados, adicionalmente toman en cuenta al área de Capacitación a la Red al incluirlo en nuevas capacitaciones, pues es quien recibe y atiende de primera instancia a las dudas, quejas o inconsistencias que viven día a día en su labor como Distribuidor.

Como pedagoga he visto muchos cambios durante los siete años en la empresa, pues cuando inicié actividades no se tenía establecido procesos de capacitación de sistemas, se tuvo que trabajar mucho con quitar procesos que eran rudimentarios o antiguos, puesto que parecían funcionar, sin embargo, no representaban un cambio en el personal, por lo que el área dejó de ser un lugar en donde trabajaban 7 personas y hoy en día se tienen 18 personas trabajando para conseguir que cada uno de los participantes se quede con un conocimiento significativo y pueda usarlo en sus actividades diarias.

Esto demuestra que se tuvo mejoras en cumplir con una necesidad que estaba latente en la empresa, pero no se había realizado un esfuerzo en hacer un cambio para lograrlo, por lo que como pedagoga dentro del área fue un trabajo muy duro el que se tomaran en cuenta los cambios y cuales serían los resultados si se tenía el apoyo y recursos necesarios para llevar a cabo dichos cambios.

Los cambios y resultados que se presentaron fueron excelentes, por lo que se confiaba más en el área para asignarnos nuevos proyectos y sistemas que debía conocer la Red, por lo que ahora ya se podía exigir que antes de que salga un proceso se tomen en cuenta los comentarios de los instructores, pues deben tener ese análisis de qué es lo que la Red necesita conocer, experimentar y posibles incidencias que se pueda tener.

Aún existen cambios en donde no se nos toma en cuenta hasta que el sistema se ve afectado, por lo que se deben realizar capacitaciones o sesiones “expres”, lo que representa un trabajo o esfuerzo mayor, pues se tiene que realizar los 5 pasos del modelo de ADDIE en menor tiempo y con poco material o apoyo didáctico, pues en ocasiones se tiene como máximo 1 o 2 días para generar el material y realizar el envío de invitaciones, así como preparar el espacio o sistema en donde se llevará a cabo la capacitación.

En este trabajo he podido desarrollar conocimientos adquiridos en la carrera, dentro de los temas o conceptos que más me fueron de utilidad fueron: Didáctica, Comunicación Educativa, Estadística, Prácticas en Capacitación y Orientación, sin embargo, conforme va avanzando el campo laboral, se ve una necesidad de adquirir conocimientos fuera de la carrera, ya que hoy en día las empresas del ámbito de la Capacitación, están en búsqueda de pedagogos con conocimiento de los modelos más utilizados en la capacitación y cómo

emplearlo en diferentes perfiles, así como tener conocimiento en LMS o AVA<sup>21</sup>, el cual se ve en la carrera superficialmente, con esto hago referencia a que se debería tener la posibilidad de que un pedagogo que quiera formarse en Capacitación pueda aprender a utilizar los software más utilizados por instituciones educativas o empresas privadas, esto hará que el pedagogo al terminar su carrera pueda tener sino una ventaja al menos los requisitos mínimos que solicitan en las ofertas laborales, en donde buscan que el egresado tenga experiencia en LMS, en ocasiones indican algún software en específico como Moodle, además de utilizar herramientas de diseño como Photoshop, diseño de plantillas, esto hablando únicamente sobre como visualizara el participante su capacitación, además de esto requerirá que el pedagogo tenga conocimientos en desarrollo de cursos, algunas ocasiones experiencia con formatos de STPS, con eso quiero decir que falta estos conocimientos dentro de la carrera si un pedagogo se quiere o desea desarrollar en el ámbito de la Capacitación y Capacitación en línea.

En lo personal tuve que buscar información sobre modelos de capacitación que no se me habían brindado en la carrera para poder desempeñar mis actividades, si bien la carrera te enseña a ser autodidacta, llegas con una desventaja al buscar una posición en ofertas laborales, en mi caso tuve la fortuna de que la empresa apenas estaba abriéndose a la capacitación en línea, además de que iba en crecimiento, por lo que las personas encargadas de capacitar fuimos avanzando en conjunto.

Mis bases salieron principalmente de la materia de Didáctica, tomando como base el tema de las WebQuest<sup>22</sup>, en donde se tenía que diseñar tareas basadas en el uso del internet para completar un proyecto o actividades, buscando que el alumno tenga su concentración en el proceso de la búsqueda y tenga un aprendizaje autónomo y significativo, este fue entonces mi primer acercamiento a lo que quería hacer con mi carrera de Pedagogía, utilizar las TIC o AVA para llevar al participante o alumno a una forma diferente de aprender así como tenerlo atento afuera de una pizarra o libro, siendo así también que el alumno pueda

---

<sup>21</sup> Ambiente Virtual de Aprendizaje

<sup>22</sup> Hernández Mercedes, Ma. Del Pilar (2008). Tareas significativas y recursos en Internet. WebQuest. Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera, (6),1-25. Fecha de consulta 7 de noviembre de 2020. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=921/92152377003>



emplear sus conocimientos previos de la web para ayudarse a completar sus actividades asignadas.

En este caso me hubiera gustado que se indagara más en este tema cuando curse la carrera, ya que en ese momento apenas iban surgiendo este tipo de LSM, y se podrían explorar a más detalle, así como realizar esta investigación directamente en un laboratorio de computo, ya que todo fue a nivel teoría, y cada alumno realizo una WebQuest, pero no se visualizo o interactuó con los trabajos de los compañeros, es decir, no se tuvo una retroalimentación entre futuros colegas, es entonces que se queda en el aire este tema en donde podríamos tomar propuestas y visualizar si funciona para cada uno de los trabajos desarrollados en la clase.

La asignatura de Organización Educativa me sirvió para aprender a generar los planes de Capacitación, es decir, qué es lo que se busca al querer realizar una capacitación, teniendo en cuenta aspectos como el personal a capacitar, el tema, tiempo, procesos, entre otras características que conlleva todo el proceso de una capacitación. En esta materia me quedé mucho con la parte de Estadística, ya que fue el mismo profesor que me impartió la materia y tomo importancia en mi trabajo el demostrar con números a donde se quería llegar con un personal capacitado, es decir, se tuvo un sustento al realizar las propuestas de hacer una capacitación obligatoria, ya que de ello depende el correcto funcionamiento de todo un sistema de trabajo.

Por ejemplo, en la empresa hoy en día un Distribuidor utiliza y opera como mínimo en 5 Sistemas, por lo tanto, si no se encuentra capacitado en un sistema la probabilidad de llevar arrastrado un error a los demás Sistemas incrementa al ir pasando al siguiente sistema a utilizar llegando a casos en donde debe volver a iniciar el proceso, creando perdidas monetarias para su Distribución y para la empresa, ya que puede caer en una queja con el posible cliente.

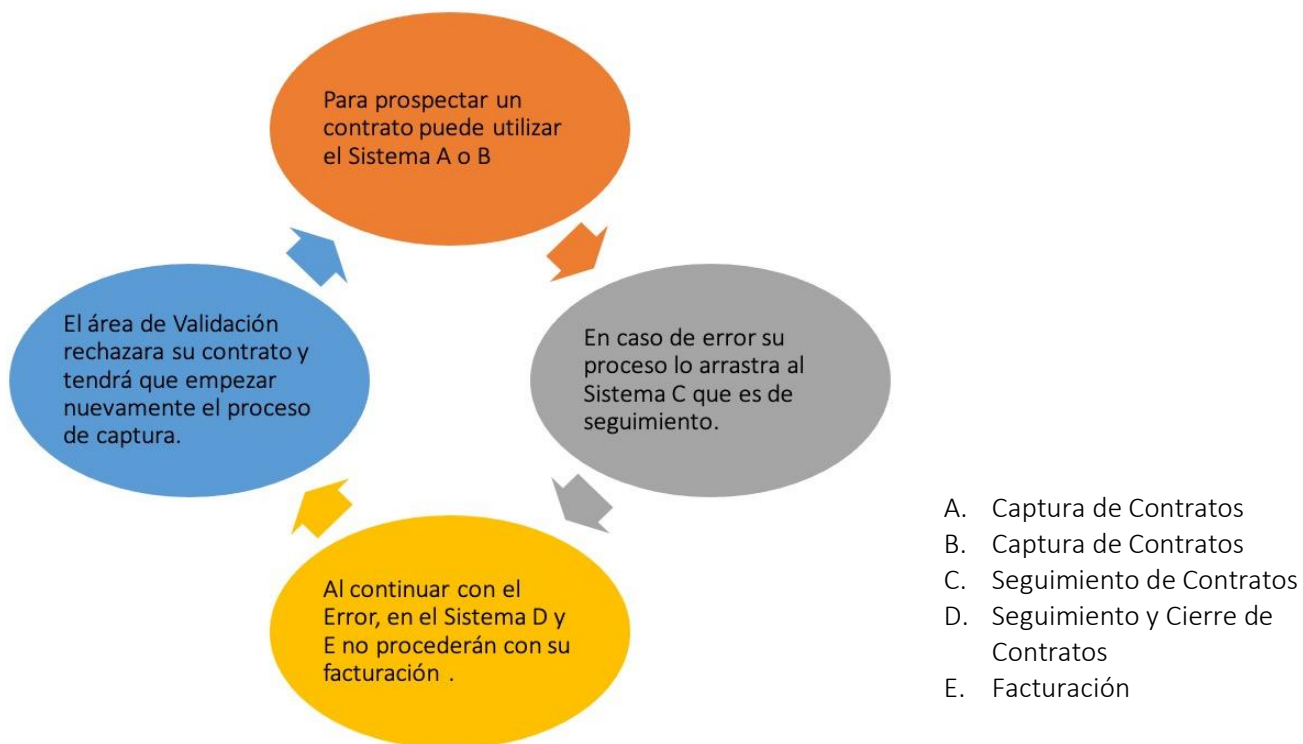


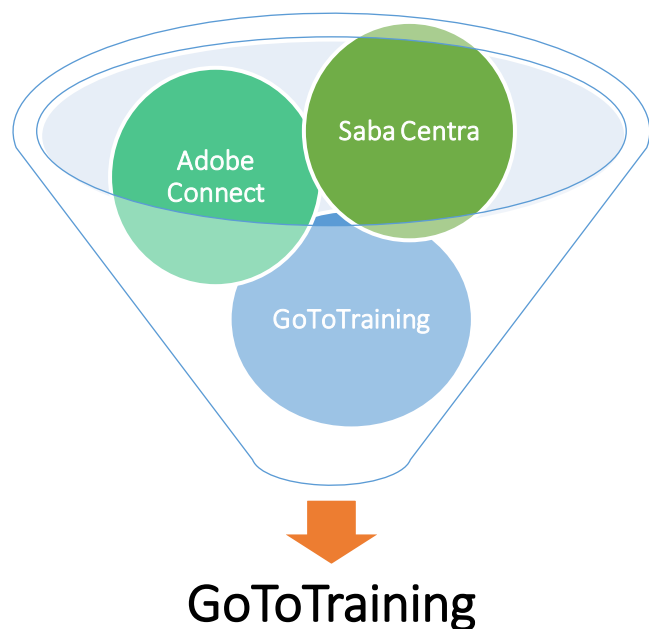
Ilustración 17 Elaboración propia. 7 noviembre 2020.

En el caso de Taller de Comunicación Educativa me sirvió ya para emplear mis conocimientos de Didáctica y Organización Educativa para ver más sistemas o herramientas que pueden emplearse en el proceso de enseñanza aprendizaje, es por ello por lo que, al darse la oportunidad de buscar un nuevo sistema para llevar todo el proceso de capacitación en línea, se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ ¿Cuál es el propósito de la herramienta?
- ✓ ¿Qué diferencia tiene con la herramienta anterior?
- ✓ Ventajas y Desventajas
- ✓ ¿Cuenta con Protección de datos y privacidad en las grabaciones?
- ✓ ¿Qué tipo de evaluaciones puedo emplear en ella?
- ✓ ¿Cuáles son los diferentes tipos de reportes que se pueden generar con la herramienta?

Una vez resueltas estas preguntas se tuvo un total de 3 propuestas, posteriormente se pasaron al área de Sistemas para su análisis y confirmación de poder utilizarse en una red

interna y externa a la empresa, en donde finalmente se tuvo que pasar a Finanzas para su respuesta final por temas de costos y cantidad de licencias a comprar, pues debido a la cantidad de personal a capacitar no era posible utilizar una licencia gratuita.



*Ilustración 18 Elaboración propia. 7 noviembre 2020.*

Es por ello que las materias debería ser ampliados en cuestión a los campos laborales en donde puede entrar un pedagogo, ya que hoy en día, la capacitación es más en línea así como su diseño que lleva en el sistema, y si una persona que apenas esta tomando la carrera quiere enfocarse en ese tipo de ofertas laborales deberá tomar cursos o talleres adicionales fuera de la institución, es decir, se esta perdiendo temas que podrían ampliar aún más las actividades de un pedagogo en un sector privado, y hoy en día, por COVID se podría tener ya a pedagogos detrás de cada una de las instituciones educativas generando un contenido adecuado al nivel escolar.

### 3.1 Actividades dentro del área

Como pedagoga es necesario verificar como será el proceso de capacitación de un curso, empezando con el análisis de los cambios e impactos que tendrá en la Red, es decir, se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

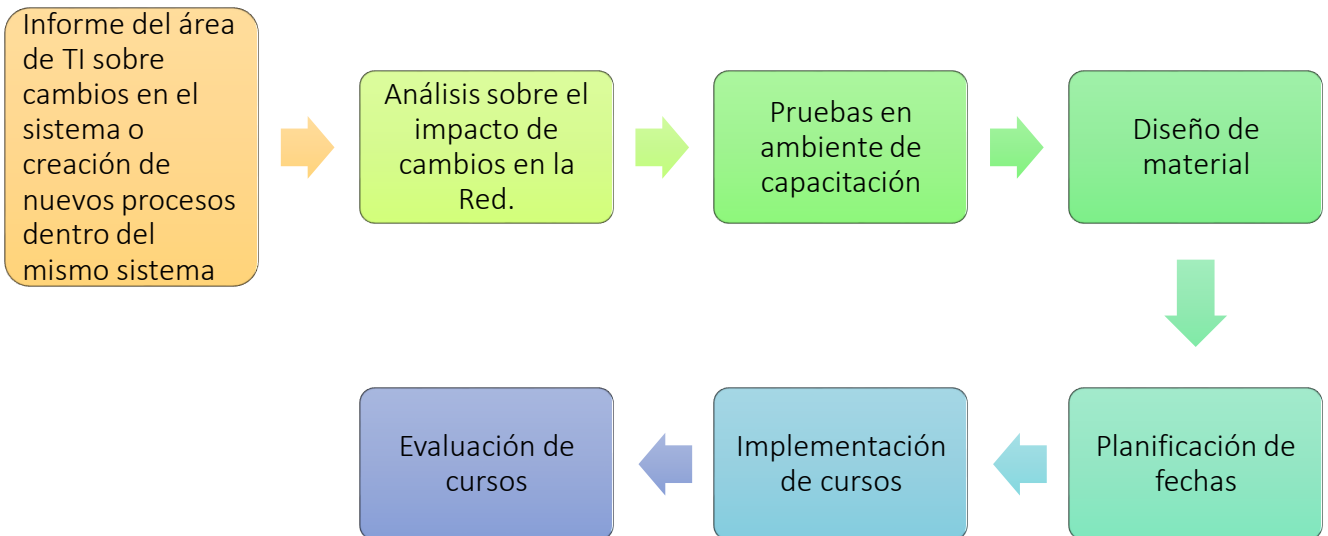


Ilustración 19 Elaboración propia. 14 noviembre 2020

En el primero momento de que el área de Sistemas le indica a Canal Training (área en la que laboro) sobre una modificación en alguno de los sistemas de utiliza la Red, se debe verificar si implica un cambio de alto impacto, es decir, si se detecta que el usuario verá una nueva promoción con procesos o menús nuevos, esto implica un reentrenamiento, o bien, en el caso de que se tenga un nuevo sistema en donde la Red no tenga conocimientos previos sobre el nuevo sistema, por lo que se debe planificar una capacitación masiva.

Se solicita que el área de Canal Training se encuentre presente en las pruebas de los nuevos cambios para generar preguntas que puede tener la Red al momento de enfrentarse a los nuevos cambios o procesos dentro del Sistema, esto ayuda a que el área de Sistemas pueda realizar las modificaciones antes de que salgan a producción, además de tener en cuenta todos los escenarios necesarios.

Una vez finalizadas las pruebas se solicita que el área de Sistemas comparta las pantallas de pruebas o bien las grabaciones de las sesiones de prueba para que el área de Canal Training pueda generar el material de apoyo, tanto el manual como material que se presentará al momento de la capacitación.

Al momento de realizar el diseño de material se debe generar dependiendo la cantidad de personas, este proceso se debe tener en cuenta las diferentes modalidades:

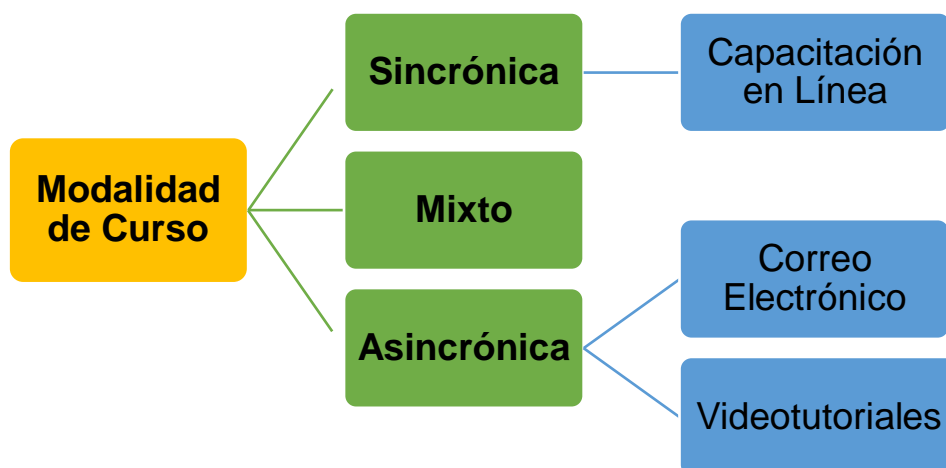


Ilustración 20 Elaboración propia. 14 noviembre 2020

En el caso de tener un nuevo proceso en donde se tenga poco tiempo entre las pruebas de TI y la fecha de salida del producto, se decide recurrir a la opción de Capacitación en Línea, esto por el poco tiempo en el que se liberan las pruebas y la fecha de salida, por lo que la capacitación Sincrónica<sup>23</sup> asegura que se pueden aclarar todas las dudas de los participantes al momento con el instructor, además de que la empresa se asegura de que todo personal activo se encuentra capacitándose en tiempo real.

En el caso de una modificación con bajo impacto o bien con tiempo suficiente de liberación en los sistemas que utiliza la Red se opta por la modalidad asincrónica, es decir, se diseña

---

<sup>23</sup> Barroso, J. (2005). La utilización de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica para la teleformación. E-actividades. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=t-QcbhgngkkC&lpg=PA215&ots=Ad03YnLMLb&lr&hl=es&pg=PA215#v=onepage&q&f=false>

una capacitación a través de videotutoriales, en donde se debe tomar en cuenta los siguientes puntos:



*Ilustración 21. Elaboración propia. 14 noviembre 2020*

En mi perspectiva este proceso funciona para cambios poco relevantes, o bien en procesos que el usuario ya conoce y emplea en su día a día, sin embargo, se le puede olvidar el proceso por lo que, al tener un videotutorial a la mano, puede consultar el material y reafirmar los conocimientos que ya tiene.

En cuanto a las necesidades que aún faltan establecer en el área son:

- ✓ Desarrollar un formato de evaluación a los cursos e instructores.
- ✓ Evaluar las cartas descriptivas ya elaboradas, así como confirmar que cada uno de los instructores se apegue a ellas.
- ✓ Capacitar a los instructores en nuevos LMS<sup>24</sup>, especialmente para aquellos instructores que pasan de cursos presenciales a desarrollar contenido en línea.
- ✓ Renovar material publicado en Moodle para que el personal tenga la información más actualizada.
- ✓ Capacitación constante al personal dentro de la misma área, no solo en contenido a impartir, sino en su formación como instructores.

---

<sup>24</sup> Learning Management System

- ✓ Capacitar a los instructores en nuevos MDI<sup>25</sup> para mejorar los cursos nuevos, así como renovar los cursos ya establecidos.
- ✓ Tener aportación al desarrollo de nuevos sistemas, esto con la finalidad de que se tenga la perspectiva del instructor y como usuario.

Actualmente las cartas descriptivas de un curso son muy sencillas, las cuales tienen el siguiente formato:

<b>Carta Descriptiva</b>				
NOMBRE DEL CURSO:				
<b>Objetivo General:</b>				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  		<b>MATERIAL PARA EL INSTRUCTOR</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Computadora PC o Laptop</li> <li>✓ Conexión a Internet</li> <li>✓ Plataforma Digital</li> <li>✓ Diadema con micrófono</li> <li>✓ Presentación</li> </ul> <b>DURACIÓN:</b> 2 horas (1 ½ de contenidos, ½ de Retroalimentación).		
<b>DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS Y ACTIVIDADES</b>				
TIEMPOS	MOMENTO DIDÁCTICO	ACTIVIDAD, TEMA O SUBTEMA	TÉCNICA PEDAGÓGICA	MATERIAL O APOYO DIDÁCTICO
	<b>Apertura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bienvenida</li> <li>● Consideraciones del curso</li> </ul>	Expositiva	Presentación
	<b>Introducción</b>	<b>Presentación del curso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Puntos relevantes del curso</li> </ul>	Expositiva	Presentación

<sup>25</sup> Modelo de Diseño Instruccional.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temario</li> <li>• Conocer la importancia de cada modulo</li> </ul>		
		<b>Preguntas y respuestas</b>	Expositiva / interrogativa	Presentación / Participación a través de la plataforma utilizada.
	<b>Desarrollo</b>		Expositiva	Presentación / Platafotma Digital
		<b>Preguntas y respuestas</b>	Expositiva / interrogativa	Presentación / Participación a través de la plataforma utilizada.
	<b>Conclusiones</b> <b>Preguntas y respuestas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de comentarios a los participantes, sobre conceptos o procesos desarrollados en el curso</li> <li>• Resolución de dudas</li> <li>• Agradecimiento por la participación</li> </ul>	Expositiva/ Interrogativa	Presentación
	<b>Cierre</b>	Despedida	Expositiva	Presentación

Tabla 4 Elaboración propia 04 diciembre 2020

Como se puede observar en la carta descriptiva de arriba, le faltan varios elementos o componentes que puedan explicar o detallar más sobre el curso a impartir, ya que se encuentra simplificado el curso a desarrollar o impartir, por lo que es necesario volver a diseñar estas cartas descriptivas en donde se pueda añadir los siguientes componentes:

- ✓ Descripción del curso
- ✓ Características de los participantes
- ✓ Requisitos previos del curso



- ✓ Temario (Especificación de cada Subtema)
- ✓ Metodología de trabajo
- ✓ Actividades (Inicio, Desarrollo y Cierre)
- ✓ Recursos que apoyan la presentación del contenido
- ✓ Productos o conocimientos que se obtendrán (durante y al finalizar la actividad o el tema)
- ✓ Criterios de acreditación
- ✓ Evaluación de las actividades
- ✓ Notas generales (Sobre recursos que se utilizarán durante el curso)
- ✓ Notas técnicas (Servirá como apoyo para cada instructor que impartirá la capacitación)

Adicionalmente falta generar un formato de evaluación al instructor para que cada participante pueda dar su retroalimentación en cada uno de los cursos que toma de forma sincrónica, asincrónica o mixto.

## Capítulo 4 : Valoración de la práctica profesional

Si bien se ha mencionado a lo largo de los capítulos anteriores la importancia de la capacitación dentro de la empresa en la que he laborado en los últimos 7 años, se debe resaltar que todo el progreso, cambios y priorizar un área que se tenía abandonada en cierto sentido, no se hubiera conseguido sin la formación que tuve por parte de la licenciatura de Pedagogía, pues fue retomar prácticas, trabajos que se realizaron durante los años de estudio para dar pie a un cambio dentro de una capacitación, es decir, se necesitaba generar cambios que pudieran transformar el concepto de enseñanza-aprendizaje en algo más que solo un apoyo telefónico.

Al ingresar a la empresa pude darme cuenta de que como pedagoga aún faltaba mucho por desarrollar en el área para realmente tener un concepto de “Capacitar” y más aún replantearse el método de E-Learning, pues no basta con solo transmitir un contenido a través de una computadora, me di a la tarea de traerme y refrescar los conceptos más básicos desde ¿Cómo aprendemos? ¿Cómo se enseña? ¿Cuál es la teoría del aprendizaje que mejor funciona para el perfil de cada participante?, así como replantearse el como se debe organizar un curso.

No fue una tarea sencilla puesto que se debía mostrar resultados en poco tiempo y sobre la marcha mostrar porque funcionaría mejor un Aprendizaje Significativo a diferencia de otros, o bien porque era mejor aprovechar las herramientas digitales que se tenían a la mano.

Cuando se tuvo un cambio de estructura en el área de Canal Training, afortunadamente se tuvo el apoyo de un colega Pedagogo que pudo ver realmente las deficiencias del área y cómo se podrían mejorar, fue entonces cuando se empezaron a ver estos cambios desde utilizar nuestras LMS, hasta reestructurar algunos cursos.

Debo agradecer que se tuvo dentro de mi formación como pedagoga herramientas esenciales que me ayudaron a replantear el proceso de capacitación dentro de la

empresa y sobretodo me ayudaron a reconocer de inmediato la mejor forma de transmitir mis conocimientos.

Cuando inicie la licenciatura en Pedagogía tenía una idea de como quería emplear mi aprendizaje en un área de Recursos Humanos, sin embargo, fue hasta que concluí con mis estudios y entre a un área de Capacitación que me di cuenta de lo que realmente quería hacer con mi formación como pedagoga dentro de una empresa que necesita de un experto en los procesos de aprendizaje, pues no se trata solo de mostrar un contenido, sino de asegurarse que exista una teoría y metodología que respalde esa capacitación o curso, es por ello que mientras iba adquiriendo experiencia en el puesto podía ir reconociendo las mejoras así como la mejor metodología de trabajo a emplear con el perfil que debía cumplir el personal ya capacitado.

De no contar con la formación que tuve por parte de la Universidad el área de Capacitación seguramente se hubiera quedado estancada y sin tomar la importancia para ayudar al crecimiento de la empresa, además de no reconocer el proceso y propósito de una capacitación presencia, mixta y en línea; por lo tanto se hubiera transformado a un área de apoyo y no en una necesidad que estaba ahí latente en espera de hacer su trabajo que es capacitar o formar a un sector de suma importancia para la empresa, pues sin los Vendedores, Técnicos y Distribuidores no se tendría el nivel que ahora tiene una empresa de Telecomunicaciones en una era digital.

Si bien aún falta mucho por mejorar en la empresa en cuestión a la capacitación, evaluación y certificación de los cursos, se puede decir que hasta el momento va por buen camino, el mayor logro fue hacer de la capacitación un requisito obligatorio y no un proceso de tipo opcional, sin embargo, aún falta mucho trabajo por desarrollar ahora que ya se tienen las bases desde una percepción pedagógica, se necesita desarrollar más cursos asincrónicos o mixtos con un MDI adecuado, especialmente ahora que nos encontramos en una pandemia en donde el participante tiene si más tiempo en casa pero con más actividades, por lo que es

necesario tomar en cuenta estos factores al momento de solo realizar cursos sincrónicos, forzando un horario establecido.

En mi parecer serviría poder tomar más Modelos de Diseño Instruccional para poder conocer y analizar si son viables para las capacitaciones que hoy en día se tienen usando el modelo de ADDIE, pues si bien este modelo es el más utilizado y conocido, no está de más el poder seguir mejorando las capacitaciones haciendo uso de uno o más modelos.

## Conclusiones

El presente trabajo se generó con la finalidad de demostrar lo que puede hacer un pedagogo dentro de un área de Capacitación, así como plasmar el trabajo realizado cambios en los procesos ya establecidos para mejorar su desarrollo de la misma área y sobre todo que los participantes tengan los conocimientos necesarios para enfrentarse a su labor diaria.

Fue un proceso largo, ya que en un inicio no se manejaba de forma correcta el perfil de un pedagogo dentro del área, puesto que se le denominaba capacitación en línea el proceso de dar un apoyo vía telefónica a la Red de Distribuidores; hoy en día, este apoyo telefónico continúa trabajando, sin embargo, sirve como una DNC en donde se recolecta la información y conocer los temas o contenidos que deben ser revisados en un curso para eliminar dudas.

El papel del pedagogo en este caso fue ir paso a paso demostrando las mejoras que se podían realizar dentro del área y su razón de ser, desde ir generando contenido en una plataforma digital como Moodle, en donde la Red puede encontrar información relevante para su trabajo, así como renovar el software que hacía fastidioso y lenta la capacitación en línea, teniendo como respuesta ahora una herramienta en línea que permite al participante unirse a su capacitación desde cualquier dispositivo que tenga a la mano.

Como pedagoga me gustaría que se continúe mejorando el área y establecer más de un Modelo de Diseño Instruccional, que permita identificar junto con una DNC los cursos que pueden renovarse en su planificación así como en su implementación y evaluación, pues esto hará que cada participante mejore su rendimiento laboral, logrando a su vez que la empresa y Red de Distribuidores puedan notar más las funciones de un pedagogo y no verlo solo como un Instructor.

Se tienen muchas cosas por mejorar en el área, por lo que es necesario seguir trabajando en mejorar los cursos ya establecidos así como tener un mejor desarrollo

e implementación en nuevos cursos que se vayan desarrollando, especialmente usando las herramientas E-Learning con las que se cuentan en el área.

Como pedagoga se tiene una gran responsabilidad al ser un formador de conocimientos, pues se tiene que planear una estrategia que pueda emplearse para cada capacitación con la finalidad de que el estudiante o participante pueda aprender y utilizar ese conocimiento en su vida laboral diaria, esto no se podría lograr sin los conocimientos obtenidos en la licenciatura de Pedagogía, pues en ella se fueron entendiendo cada una de las teorías del aprendizaje así como tener una metodología que pueda servir para crear un plan de capacitación así como una organización más detallada de cada uno de los procesos a implementar en los cursos, esto ha podido fundar los cimientos dentro del área de Capacitación, pues como se menciona anteriormente, solo se tenía como una línea telefónica de apoyo, siendo que hoy en día se continua con una línea pero esta forma como lo dice su nombre, solo un apoyo, la cual su funcionalidad es para recabar reportes de inconsistencias en sistemas y no como una forma de capacitación, puesto que ahora ya se tiene personal dedicado al cien por ciento de sus funciones a **Analizar, Desarrollar, Diseñar, Implementar y Evaluar (ADDIE)** cursos de forma sincrónica, asincrónica y mixta en línea.

Mi mayor satisfacción es poder ver reflejado el esfuerzo en una capacitación exitosa, en donde se empleo tiempo y técnicas pedagógicas usando una herramienta digital como Moodle, GoToTraining o videotutoriales que pudieron servir como una mejor experiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje para una persona que se va incorporando a la empresa.

## Fuentes Consultadas

Alonso, Laura y Blázquez, Florentino. (2016) El docente de educación virtual. Guía básica. Recuperado de <https://unam.bibliotecasdigitales.com/read/9786076229880/index> Consultado el 24 septiembre de 2020.

Analysis, Design, Development, Implement, Evaluate. Recuperado de <https://elearninginfographics.com/the-addie-model-infographic/> Consultado el 26 septiembre de 2020.

Area, Manuel & Adell, Jordi. (2009). E-Learning: enseñar y aprender en espacios virtuales. Aljibe, Málaga, pág 3. Retomado de [https://www.researchgate.net/publication/216393113\\_E-Learning\\_ensenar\\_y\\_aprender\\_en\\_espacios\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/216393113_E-Learning_ensenar_y_aprender_en_espacios_virtuales) Consultado el 10 septiembre de 2020.

Aparici, R. (2009). Pedagogía digital. EDUCAÇÃO & LINGUAGEM. Páginas 80-94. Retomado de <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/EL/article/viewFile/814/882> Consultado el 24 de agosto de 2020.

Arshavskiy, Marina. (2018). Diseño Instruccional Para El Aprendizaje En Línea. Guía esencial para la creación de cursos exitosos de educación en línea. Consultado el 20 de noviembre de 2020.

Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2009). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Recuperado de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/oei-desafios-tic-para-cambio-educativo> Consultado el 19 septiembre de 2020.

Equihua Zamora, Luis. (2019) Educación por proyectos y productos: un aprendizaje eficaz y significativo para maestros y alumnos. Recuperado de [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/educacion\\_por\\_proyectos\\_y\\_productos.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/educacion_por_proyectos_y_productos.pdf) Consultado el 25 septiembre de 2020.

Fernández Naranjo, Anayda, & Rivero López, Miguel. (2014). Learning platforms, an alternative to consider in learning - teaching process. Revista Cubana de Informática Médica, 6(2), 207-221. Recuperado de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v6n2/rcim09214.pdf> Consultado el 17 de septiembre de 2020.

Galvan Bonilla, Alfonso. (2009). La Capacitación Humano Constructiva en el Umbral de una Pedagogía para la empresa del siglo XXI. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2009/febrero/0639863/Index.html> Consultado el 05 de octubre de 2020.

García Aretio, Lorenzo. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331453132001> Consultado el 21 de septiembre de 2020

Gomez, Aida. (2017) La importancia del guion instruccional en el diseño de ambientes virtuales de aprendizaje. un aprendizaje eficaz y significativo para maestros y alumnos. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6070497> Consultado el 25 noviembre de 2020.

Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment. Recuperado de <https://moodle.org/mod/glossary/view.php?id=3877&mode=letter&hook=M&sortkey=CREATION&sortorder=asc> Consultado el 19 septiembre de 2020.

Jardines Garza, Francisco. (2017). Revisión de los principales modelos de diseño instruccional. Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/143> Consultado el 5 de octubre de 2020.

Ordaz Guzmán, Teresa. (2020). Hacia una visión aglutinadora del concepto de PLE. Recuperado de <https://doi.org/10.17345/ute.2020.2.2844> Consultado el 19 de octubre de 2020.