



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Estudio comparativo entre un curso de capacitación presencial y en línea
(e-learning)

TESIS

Para obtener el título de:
Licenciado en Psicología

Presenta:

Gabriela Tejada de León Somohano

Director:

Mtra. Isaura Elena López Segura





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.

Este es un logro que deseo dedicar a varias personas que me han acompañado a lo largo de mi vida.

Gracias a mi abuela (Ernestina), por haberme mostrado los detalles de la vida, por acompañarme a cada momento enseñándome a disfrutar el instante del presente y el prometedor futuro, siento no haber compartido este momento contigo, pero sé que dónde estás me acompañas y cuidas.

Gracias a mi Papa por siempre creer en mí a pesar de todo, por compartir mis logros y mis desaciertos, por enseñarme a emprender el vuelo con valentía. A mi Mama que me enseña con el vivo ejemplo el valor de levantarse y perseverar para alcanzar tus sueños y a mi mami que gracias a ella crecí con valores firmes para así tener sueños cimentados.

Gracias a mi familia en especial a mi Tía Martha y mi Tío Pepe que siempre se encuentran ahí cuando más los necesito. A mis amigos y “al corazón” que me han acompañado en todo momento mostrándome la mujer segura, a pesar del torbellino que llego a levantar, gracias por que me acompañan disfrutando el presente y descubriendo el sabor de la vida.

Por último a mi amada Universidad Nacional Autónoma de México y con ello a todos mis profesores por formar un profesional con valores y con gran calidez. A mi Directora Isaura Elena López Segura, por impulsarme y acompañarme en este proceso final, para llegar a la culminación de este éxito profesional.

INDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	2
Planteamiento del problema y justificación.....	3
CAPITULO I.....	5
CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.....	5
1.1 La educación en México.....	5
1.2 Andragogía y principios de aprendizaje.....	8
1.3 Introducción a la capacitación del personal.....	19
1.4 Métodos de capacitación.....	22
1.5 Retos y limitaciones de la capacitación tradicional.....	24
CAPITULO II.....	26
CAPACITACION E-LEARNING.....	26
2.1 Definición e- learning.....	26
2.2 Componentes para la formación e-learning.....	27
2.3 Generalidades de la capacitación e-learning.....	31
2.4 Ejemplos de Instituciones que utilizan capacitación e-learning.....	33
2.5 Beneficios y desventajas de la capacitación e-learning.....	35
2.6 2.6 La colaboración y e-learning.....	39
CAPITULO III.....	44
PROGRAMA DE INTERVENCION.....	44
3.1 Objetivos.....	44
3.2 Preguntas de Investigación.....	44
3.3 Variable.....	45
3.4 Población.....	46
3.5 Tipo de estudio.....	46
3.6 Procedimiento.....	47

3.7	Análisis e interpretación de datos.....	48
CAPITULO		
IV.....		54
CONCLUSIONES.....		54
BIBLIOGRAFIA.....		57
ANEXOS.....		58

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue identificar las diferencias entre la impartición, de un curso de inducción impartido por una Institución hospitalaria en dos diferentes modalidades presencial y en línea, se revisó previamente una bibliografía en donde se encontró como la capacitación ha tenido una influencia directa en el desarrollo de la educación para los adulto y como esta con el paso del tiempo ha ido evolucionando hasta llegar a nuestros días por medio de una equipo de cómputo completo en donde ya no es necesario la presencia del tiempo y espacio sincrónico, siendo el participante la parte activa del aprendizaje y con esto nuevas formas de adquirir conocimiento. Dentro de los resultados se encontró diferencias en el objetivo del curso, calificación y costos, se refleja como la capacitación presencial tiene una fuerte influencia dentro de estos tres rubros ya que en esta investigación se obtienen mejores resultados, por lo que se concluye que la capacitación en línea (e-learning), es un excelente recurso siempre y cuando las empresas logren conocer y desarrollar nuevas formas de enseñanza partiendo de que un inicio el costo beneficio no se verá reflejado.

Palabras claves

- Capacitación
- Adiestramiento
- E-learning
- Redes telemáticas
- LMS

Introducción

La educación es un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, es un factor determinante para la adquisición de conocimientos y para la formación del ser humano; Siendo un elemento necesario para el desarrollo que introducen de manera activa a la sociedad, menciona García (2000).

En la actualidad estamos inmersos en un desarrollo tecnológico continuo por lo cual los países obligan a la sociedad a prepararse mejor educativamente exigiendo ir al día para tener más y mejores oportunidades de trabajo, para sentirnos realizados como seres humanos, tener un mejor diálogo para obtener una mejor comunicación dentro de la sociedad, adquisición de habilidades y formas de comportamientos adecuados a las necesidades individuales y sociales (Lorenzo, 2006). Por otro lado, el ser humano tiene inquietudes de conocimiento y crecimiento que lo llevan a tomar caminos que implican desarrollo, el cual sólo puede ser adquirido a través de un proceso educativo integral. Si se parte de la necesidad de que hacer a alguien apto, habilitarlo para algo dentro de una institución, estaremos hablando de que es parte de las definiciones generales dadas acerca de la acción de capacitar (Sánchez, 2001). La que fue transformándose con el mismo desarrollo de la sociedad, hasta llegar a nuestros días, la era del conocimiento, en que el desarrollo científico y técnico incluye a todos, en todas las esferas de actuación.

La globalización en el ámbito económico, político, social y cultural, así como los avances acelerados de la tecnología, están modificando e impactando las organizaciones y grupos sociales (Reza, 2007).

Las exigencias de estos cambios, demandan en las organizaciones la adaptación de esquemas innovadores en sus sistemas y procesos de trabajo, en la organización misma, además de contar con persona que posean las competencias laborales necesarias, para responder a todos los requerimientos que se vayan presentado. El nuevo entorno exige a las organizaciones

mantenerse en continuo aprendizaje, a partir de la preparación del talento humano que las conforman, para su permanencia, crecimiento y desarrollo en un mundo cada día más competitivo. (Reza, 2007). Así tienen la necesidad de adaptar continuamente sus sistemas, procesos, métodos y estructura de trabajo, para mantener e incrementar su productividad y competitividad. Por otro lado, las empresas han introducido nuevas formas de organización del trabajo cada día más flexibles y con menores niveles jerárquicos, así como empleo de técnicas o estrategias de mejoramiento como los círculos de calidad, el sistema justo a tiempo, la calidad total, benchmarking, reingeniería, entre otros. (Chiavenato, 2007).

Con los rápidos y radicales avances tecnológicos, los centros de trabajo se desenvuelven en un ambiente más competitivo, con crecientes círculos de calidad y mejoras en la productividad; las leyes del mercado obligan a profundizar y cambiar políticas ,planear estratégicamente, crear e innovar, tener la capacidad de adaptación, modificar su velocidad de respuesta y tener la sensibilidad para anticipar necesidades futuras.(Duart, 2000)

Por ello hablar de cambios nos remite a la idea de modificar el modo de actuar, ya que el cambio es constante y por tanto las personas se ven en la necesidad de adaptar su comportamiento en un ambiente de permanente variación, mismo que es afectado por factores económicos, políticos sociales y laborales.(García, 2000)

Para hacer frente a los cambios del entorno, las organizaciones tienen en la capacitación una de las mejores posibilidades para enriquecer la capacidad laboral de las personas, mejorar su bienestar y productividad, y así hacer crecer la competitividad de las organizaciones. (Duart, 2000)

En las instituciones, las personas responsables de planear, organizar y operar las acciones de capacitación, deben buscar nuevas y originales formas para desarrollar el trabajo, por la simple razón de que es un elemento clave en el propio proceso de cambio.

Por ello el vertiginoso desarrollo tecnológico de la información, en el surgimiento continuo de herramientas para el aprendizaje y la necesidad de aprovechar la experiencia de las organizaciones. Se busca introducir un nuevo sistema de capacitación en línea o (e-learning) que nos permita hacer uso de la tecnología innovando los materiales y medios del aprendizaje ofreciéndonos estos y más beneficios así como desventajas frente a la capacitación tradicional.

Por tal motivo el presente trabajo busca conocer las diferencias principales de dos de las modalidades de capacitación que podemos encontrar en la actualidad como son la presencial y en línea, con el fin de conocer las diferencias significativas.

Objetivo

El Centro Médico ABC es un ejemplo de institución hospitalaria privada que decide desde un inicio dar a sus integrantes la bienvenida por medio de un curso de inducción impartido en estas dos modalidades de capacitación mencionadas anteriormente.

Con el fin de encontrar algunos resultados se realizó un estudio comparativo de este curso en ambas modalidades, utilizando variables como costos, calificaciones y objetivo del curso, con el fin de evaluar y encontrar diferencias significativas entre el curso presencial y en línea. (ver anexo 1)

Como objetivo general dentro de la presente investigación se busca identificar las diferencias entre la impartición de un curso de inducción en dos diferente modalidades presencial y en línea,

Como objetivos específicos se encuentran los siguientes:

- Evaluar y comparar si el objetivo del curso de inducción del Centro Médico ABC se cumple, tanto en la modalidad presencial como en línea. Esta información se mide en la encuesta presentada. (ver anexo 2)
- Evaluar y comparar los conocimientos adquiridos en el curso de inducción tanto en la modalidad presencial como en línea por medio de las

calificaciones obtenidas de la evaluación que se aplica al final de cada curso. (ver anexo 3)

- Identificar las diferencias de costos mensuales y anuales de las dos modalidades en las que se imparte el curso de inducción en el Centro Médico ABC.

En el primer capítulo podemos encontrar una breve reseña de la educación y cómo está evolucionando llegando a transformar las sociedades, partiendo de esto se especifica la capacitación que es parte de la educación del ser humano siendo uno de los principales temas en el ámbito organizacional ya que ha permitido transformar la cultura organizacional tomándose como eje principal al recurso humano. Así mismo señala como el adulto adquiere el conocimiento de diferente manera en comparación a un niño.

Dentro del segundo capítulo podemos encontrar la descripción general de un modelo específico de la capacitación conocido como e-learning, en el cual se puede apreciar cómo ha sido su desarrollo directo en el ámbito laboral y como este establece una nueva forma de educación en las empresas, presentando diferentes investigaciones en donde nos señalan los beneficios así como las desventajas de este sistema.

Asimismo en el tercer capítulo se desarrolla la metodología del presente estudio en donde encontramos el objetivo general así como específico del programa de intervención que se realizó, preguntas de investigación, variables que se tomaron en cuenta, la estadística descriptiva así como el procedimiento, análisis y la interpretación de datos, arrojando información medible para encontrar diferencias significativas entre la capacitación presencial y en línea en un curso de inducción, impartido por el Centro Médico ABC.

El último capítulo se encuentra conformado por la discusión de los resultados frente a las investigaciones previas encontrada; las conclusiones, limitaciones y sugerencias que se observaron dentro de esta investigación.

1.1 La educación en México

La educación es un proceso de socialización y endoculturación de las personas a través del cual se desarrollan capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento ordenadas con un fin social valores moderación del dialogo, jerarquía, trabajo en equipo, regulación fisiológica, cuidado de la imagen, etc. (García, 2000).

En muchos países occidentales la educación escolar es gratuita para todos los estudiantes. Sin embargo, debido a la escasez de escuelas públicas también existen muchas escuelas privadas y parroquiales. (Lorenzo, 2006).

La función de la educación es ayudar y orientar al educando para conservar y utilizar los valores de la cultura que se le imparte (la occidental, democrática y cristiana), fortaleciendo la identidad nacional. La educación abarca muchos ámbitos; como la educación formal, informal y no formal. (Lorenzo 2006).

En nuestra legislación no existe una definición específica del término de educación. No obstante, tanto la Ley General de Educación, (2011) como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2011) señalan que la educación es un proceso que cumple ciertas funciones. La Ley General de Educación, (2011) en su artículo segundo, establece que la educación es un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor determinante en la adquisición de conocimientos para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social.

De la misma forma, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2011) en su artículo tercero, establece, como parte de las garantías individuales, el derecho que tiene toda persona a la educación, así como el respeto a sus libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Por esta razón, el estado Mexicano está obligado a prestar servicios educativos para que toda la población pueda tener acceso a una formación básica (preescolar, primaria, secundaria y bachillerato), misma que tendrá carácter laico y gratuito. Como se

verá más adelante, con las definiciones expertas, esta idea de educación como proceso plasmada en la legislación recibió influencia de las doctrinas educativas que elaboran diversos filósofos de la educación a nivel mundial. (UNESCO, 2000)

Respecto de las atribuciones del Congreso de la Unión en materia educativa, el artículo 73 Fracción XXV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2011) faculta al Congreso de la Unión para establecer y organizar diversas instituciones educativas (escuelas rurales, elementales, secundarias y profesionales), y dictar leyes encaminadas a distribuir entre la Federación, los estados y los municipios el ejercicio de la función educativa y las aportaciones económicas correspondientes a ese servicio público.

Moore (2009), realiza una revisión etimológica ubicando el término educación, fonética y morfológicamente, como una raíz de educare (conducir, guiar u orientar); pero semánticamente también refiere la raíz de educere (hacer salir, dar a luz). Esta situación ha permitido la coexistencia de dos esquemas conceptuales básicos:

- a) Un modelo directivo ajustado a la versión de educare.
- b) Un modelo de desarrollo, referido a la versión de educere.

Cabe señalar que el término de educación ha sido interpretado de diversas maneras en el transcurso del tiempo; de hecho, cada autor le ha asignado un significado dependiendo de la época y las necesidades de instrucción que tuvieron que enfrentar. No hay una gran diferencia entre la formación de cada uno de estos autores, todos ellos fueron reconocidos científicos del campo de las ciencias sociales. El contraste entre sus nociones de educación radica exclusivamente en su postura ideológica. A continuación se presenta algunas de las concepciones elaboradas por estos distinguidos pedagogos y filósofos de la educación

Para Emmanuel Kant la categoría de ser humano se obtiene exclusivamente por la educación. El ser humano necesita educarse, debe recibir instrucción y disciplinarse para enfrentar las presiones del ambiente; los animales no lo requieren ya que se defienden por instinto, de esta manera encontramos que la

instrucción es la idea central del esquema general del proceso educativo para Kant (UNESCO, 2000)

En otro sentido, J. Jacob Rousseau planteaba que el ser humano posee la capacidad de aprender a través de la experiencia y que la educación es el instrumento mediante el cual puede desarrollar todas las facultades que posee. Por lo cual, Rousseau concebía a la educación como un proceso continuo que empieza desde el nacimiento y sigue el desarrollo natural de las facultades latentes del ser humano como son la sensación, memoria, comprensión, desarrollándolas con las presiones del ambiente, en este proceso, el rol del educador sería exclusivamente propiciar ambientes naturales en los que pueda darse este aprendizaje y no tratar de inducir conocimiento alguno a través de la instrucción (UNESCO, 2000).

Dentro de la corriente positivista, encabeza por Augusto Comte y Emilio Durkheim, la educación es la acción ejercida por los adultos que tiene por objeto suscitar y desarrollar en el niño un cierto número de estados físicos, intelectuales y morales, que le exige el medio al que está particularmente destinado. En esta definición se manifiesta un proceso de elaboración de una propuesta ideológica que considera que el fin de la educación es formar al ser humano para su vida futura con valores tales como el orden y el progreso. Esta concepción contempla también la necesidad e interés de los grupo humanos por su conservación y preservación (UNESCO, 2000).

John Dewey es otro filósofo que estuvo profundamente interesado en la teoría educativa. Sus principios filosóficos proponían que la educación no debía ser exclusivamente una preparación para la vida futura, sino que debía proporcionar elementos para la realización cotidiana del individuo. Su trabajo y sus escritos influyeron significativamente en los profundos cambios experimentados en la pedagogía mundial en los inicios del siglo XX, manifestados en el cambio del énfasis de lo instruccional y burocratizado a la realidad personal del alumno, esforzándose en demostrar cómo este planteamiento práctico puede actuar en los asuntos de la vida diaria (UNESCO, 2000).

En tiempos más recientes, la educación se ha definido como una institución del bien común. Esta nueva definición concibe el acceso a la educación como una defensa de los principios de obligatoriedad y gratuidad, principios que están directamente articulados a la problemática de la igualdad de oportunidades. Esta noción interpela tanto a la idea de los Derechos Humanos artículo 26, como al derecho, según Jean Piaget, que todo ser humano tiene a ser colocado durante su formación en un medio escolar en el que pueda llegar a elaborar los instrumentos indispensables para su adaptación al entorno (UNESCO, 2001).

Tomando en cuenta lo anterior se interpreta el término educación a la influencia ordenada ejercida sobre una persona para formarla y desarrollarla a varios niveles complementarios; en la mayoría de las culturas es la acción ejercida por la generación adulta sobre él o la joven para transmitir y conservar su existencia colectiva. Es un ingrediente fundamental en la vida del ser humano y la sociedad por ello la educación es lo que transmite la cultura, permitiendo su evolución (Lorenzo, 2006).

1.2 Andragogía y principios de aprendizaje

Cualquier análisis de una definición de aprendizaje debe llevar, a modo de prólogo una importante y frecuente distinción entre educación y aprendizaje. Ya vimos las diferentes definiciones de educación por lo que es importante resaltar el papel del aprendizaje como una actividad emprendida o iniciada por uno o más agentes con el objeto de producir cambios en el conocimiento (Maldonado, 2001). Por lo cual es importante conocer a que nos referimos con el término aprendizaje, existen diferentes postulados que a continuación se presentan.

Barbera, (2006) señala al aprendizaje como el acto o proceso por el que se adquiere un cambio de conducta, conocimiento, habilidad y actitudes.

Crow y Crown, 1963 (citado por Fuentes 1992) el aprendizaje implica un cambio, atañe a la adquisición de hábitos, conocimientos y actitudes, capacita al individuo al hacer ajustes sociales y personales. Dado que el concepto de cambio es inherente al concepto de aprendizaje, cualquier cambio en la conducta significa

que tiene o ha tenido lugar un aprendizaje. El aprendizaje que ocurre en el proceso de cambio puede designarse proceso de aprendizaje.

Haggard, 1953 (citado por Fuentes 1992) el aprendizaje es un cambio en el individuo, producido por su interacción con el ambiente, que satisface una necesidad y lo hace más capaz de relacionarse con un entorno. Hay un acuerdo general para definir al aprendizaje como el cambio de conducta que resulta de la experiencia.

Respalda esta idea Cronbach 1968 (citado por Alcantud, 2010), el aprendizaje se manifiesta por un cambio de la conducta a resulta de una experiencia. Harris y Schwahn (1861) retoman la definición de aprendizaje, pero distingue 3 tipos:

- a) El aprendizaje como producto; que pone de relieve el resultado final o el desenlace de la experiencia del aprendizaje.
- b) El aprendizaje como proceso; que destaca lo que sucede en el curso de la experiencia del aprendizaje para obtener un producto o resultado.
- c) El aprendizaje como función; que realza ciertos aspectos críticos del aprendizaje como la motivación, la retención y la transferencia que hacen posibles cambios de conductas en el aprendizaje humano.

Otros autores como Gagné 1965 (citado por Fuentes, 1992), distingue al aprendizaje como el cambio en la disposición o capacidades de las personas que pueden retenerse siendo no atribuible simplemente al proceso de crecimiento.

Hilgard y Bower 1966 (citado por Barberá, 2006), el aprendizaje es un proceso por medio del cual se origina o cambia una actividad como reacción a una situación nueva, siempre que las características del cambio no se expliquen sobre las bases de tendencias innatas de respuestas, maduración o estados temporales del organismo (fatiga, drogas, etc.)

Los teóricos señalados ven al aprendizaje como un proceso por medio del cual la conducta cambia, se moldea o se controla. Algunos otros prefieren definir el

aprendizaje en términos de crecimiento, adquisición de capacidades y actualización del potencial.

Por ejemplo Jerome Bruner 1986 (citado por Alcatud, 2000). Observa que es muy fácil recurrir a la teoría preferida para explicar las modificaciones de la conducta como medio de describir el crecimiento, pues este tiene aspectos que en cualquier teoría se encuentra algo que lo explique bien, a continuación se detallan los elementos fundamentales del crecimiento intelectual.

- a) El crecimiento se caracteriza por la creciente independencia de la respuesta de la naturaleza inmediata del estímulo.
- b) El crecimiento depende de interiorizar los sucesos en un sistema de almacenamiento que concuerda con el ambiente.
- c) El crecimiento intelectual comprende la capacidad cada vez mayor de decidirse uno mismo y a los otros, por medio de las palabras o símbolos, lo que se ha hecho o se haría.
- d) El crecimiento intelectual depende de una interacción continua y sistemática del tutor y el aprendiz.
- e) La enseñanza se facilita enormemente con el lenguaje, que deja de ser un simple medio del intercambio y se convierte en el instrumento que el aprendiz aplica por sí mismo para imponer un orden en el ambiente.
- f) El crecimiento intelectual se caracteriza por el incremento de la capacidad para manejar varias opciones simultáneamente, para tender a secuencias diferentes durante el mismo periodo y para asignar el tiempo y la atención de manera apropiada a estas exigencias múltiples.

Teóricos como Jones 1968 (citado por Fuentes, 1992), se opone a la importancia exagerada que Bruner concede a las destrezas emocionales, la atención exclusiva a estímulos intangibles, la equiparación entre simbolismo y verbalismo esa preocupación por el proceso de obtención del concepto que al parecer excluye el proceso de formación o intervención de conceptos.

Sin embargo, Bruner 1997 (citado por Alcatud, 2000), se aparta del campo de la percepción del aprendizaje como el proceso de control de la conducta que cambia o moldea el comportamiento y se coloca más en el contexto de la administración de competencia. Uno de los campos más dinámicos y prolíferos en el ámbito de la psicología humanística, la Asociación de la Psicología humanista y su tendencia de pensamiento ha recorrido un gran trecho Carl Rogers (1983) es uno de sus principales exponentes, para éste los elementos que intervienen en el aprendizaje son:

- a) Implicación personal; refiere a la persona en su totalidad, con sus sentimientos y aspectos cognitivos.
- b) Autoiniciación; aun cuando el impulso o estímulo proviene del exterior, el sentido de descubrimiento, alcance, capacidad y comprensión proviene del interior.
- c) Penetración; el aprendizaje provoca un diferencia en la conducta, en la actitudes y tal vez incluso en la personalidad del alumno.
- d) Autoevaluación; el alumno sabe si el aprendizaje satisface una necesidad personal se dirige a lo que quiere saber, si ilumina el área oscura de ignorancia que experimenta, por lo tanto el sitio de evaluación reside definitivamente en el aprendiz.
- e) La esencia es el significado; cuando tiene lugar este aprendizaje, el elemento de significado para el alumno se halla en la experiencia total.

Maslow 1970 (citado por Fuentes, 1992), considera que la meta del aprendizaje es la autorrealización, el aprovechamiento cabal de dotes, capacidades, potencialidades, etc. El crecimiento hacia esta meta está determinado por su relación con dos conjuntos de fuerzas que operan en cada individuo. Un conjunto por miedo, se adhiere a la seguridad y a una actitud defensiva y tiende a retroceder, a permanecer en el pasado, el otro impulso hacia delante, hacia la totalidad y la unidad del ser, hacia un funcionamiento total de todas las capacidades.

Al elaborar la noción sobre los conocimientos de la ciencias en la conducta han ampliado la percepción del potencial humano mediante la situación de la imagen del hombre como receptor reactivo y pasivo con la de un ser reflexivo, autónomo, activo y curioso. Por ello Sidney Jourar 1972 (citado por Alcantud, 2010) postula el concepto de aprendizaje independiente, el hombre aprende, únicamente y siempre, por sí mismo, siendo el aprendizaje una forma de estar en el mundo ya que el hombre aprende mientras persigue metas y proyectos que significan algo para él. Por lo cual siempre está aprendiendo algo, indicando que la clave del problema del aprendizaje independiente radica en el interés y la capacidad de asumir las responsabilidades que la persona adquiere en su propio saber.

1.2.1. Antecedentes de la educación en adultos

La mayoría de los especialistas en el ámbito de la educación en adultos han tratado el tema del aprendizaje en adultos adaptándolo a las teorías del aprendizaje en niños a las diferencias de grado que se presentan.

Howard McClusky 1964 (citado por Mena 2004), comenzó a trazar direcciones para el desarrollo de una psicología del potencial adulto en la que son fundamentales los conceptos de margen refiriéndose al poder del que dispone una persona aparte de lo que requiere para llevar sus responsabilidades, el compromiso, la percepción del tiempo, los periodos críticos y el autoconcepto.

Cyril O. Houle 1950 (citado por Knoweles, 2001) comenzó una línea de investigación en la University of Chicago que se extendió gracias a Allen Tough y que incremento los conocimientos sobre el proceso del aprendizaje de adulto. Estas investigaciones consistieron en un estudio de entrevistas exhaustivas a una pequeña muestra de adultos identificados como estudiantes continuos.

El estudio de Houle de 22 temas estaba destinado a descubrir por qué los adultos emprenden una educación continua, pero también arroja luces a la manera en que aprende. Mediante un proceso participativo de análisis de las características descubiertas en las entrevistas, encontró que sus sujetos se clasificaban en tres

categorías. “No son tipos puros; la mejor manera de representarlos sería por medio de tres círculos superpuestos. pero se discierne con claridad el acento central de cada grupo” (Houle 1961). El criterio para clasificar a los individuos en grupos fue una concepción más sostenida sobre los propósitos y valores de la educación continua. Los tres tipos son:

1. Aprendices orientados a una meta; recurren a la educación para cumplir objetivos bien trazados. Estos individuos no iniciaron su educación continua hasta mediados de sus 20 años y, a veces, mucho después. La educación continua de los orientados a una meta se da en episodios, los cuales comienzan con el surgimiento de una necesidad o la identificación de un interés. No hay flujo estable, continuo, del aprendizaje, aunque es una característica constante de su vida. Tampoco restringen sus actividades a alguna institución o método, aparece la necesidad, el interés y la satisfacción tomando un curso, uniéndose a un grupo, leyendo un libro o saliendo de viaje.
2. Alumnos orientados a una actividad; que participan porque encuentran en las circunstancias del aprendizaje un significado que no tiene una conexión necesaria y con frecuencia ni la mínima conexión con el contenido o propósito anunciado de la actividad. Estos individuos también comienzan su participación sostenida en la educación de adultos en que sus problemas o sus necesidades alcanzan la presión suficiente. Todas las personas orientadas a una actividad entrevistadas en este estudio estaban en algún curso o pertenecían a un grupo. Se quedan sólo en una instrucción o van a distintos lugares, pero lo que buscaban era el contacto social y la selección de una actividad se basaba esencialmente en las relaciones humanas.
3. Aprendices orientados al aprendizaje; estudian por amor al conocimiento, a diferencia de los otros tipos, éstos se ha dedicado desde siempre y por completo al aprendizaje. Lo que hacen tiene una continuidad, un flujo y una extensión que define la naturaleza básica de su participación en la

educación continua. Casi todo son los lectores ávidos y así lo han sido desde la niñez, se unen a grupos, clases y organizaciones por razones de educación; seleccionan programas serios en la televisión y en el radio, aprovechan los viajes preparándose para apreciar lo que ven, escogen trabajos y toman sus decisiones en términos del potencial de crecimiento que ofrecen. (Knowles, 2001, p.59)

Así mismo la investigación de Tough contemplaba no solo qué y por qué aprendían los adultos, sino como aprendían y qué ayuda obtenían por tal aprendizaje. Tough descubrió que sus sujetos organizaban sus esfuerzos de aprendizaje en proyectos definidos como una serie de etapas que duraban al menos siete horas. En cada una, más de la mitad de la motivación total es para adquirir y retener ciertos conocimientos y destrezas para producir cualquier otro cambio interno. También encontró que en algunos proyectos las etapas se relacionaban con los conocimientos y las habilidades deseadas, ejemplo, digamos que el estudiante quiere saber más sobre la India; en una etapa, lee sobre el pueblo hindú, en otra etapa, analiza la situación económica y política actual en un estudiante hindú, en la tercera, ve un programa de televisión que describe la vida de un niño de este país. Las etapas también se relacionan según la aplicación que se destinen los conocimientos y las habilidades, ejemplo, una persona se puede comprometer en un proyecto que consista en varias experiencias de aprendizaje para mejorar la destreza como padre; otro proyecto puede consistir en los pasos encaminados a obtener los conocimientos y las destrezas para construir un bote. (Knowles, 2001)

Tough (citado por Barberá, 2006) se interesaba en determinar qué motivaba a los adultos a comenzar un proyecto de aprendizaje y encontró que sus sujetos preveían ciertos resultados y beneficios. Algunos de los beneficios son inmediatos; satisfacer una curiosidad, disfrutar la materia, gozar en el ejercicio de una destreza, complacer en la actividad del aprendizaje; en otros, entender qué pasará

en una situación futura. Es evidente que el placer y la autoestima fueron electos críticos en la motivación de los sujetos de este estudio.

Por ello este concluyo que los aprendices adultos procedían en varias fases en el acto de comprometerse con un proyecto de aprendizaje y especulaban que ayudarles a incrementar su competencia en cada frase sería una de las mejores formas de aumentar la eficacia de su aprendizaje.

Tough (1970), en la primera fase identificó que el aprendiz puede emprender una meta de acción, evaluar sus intereses, buscar información sobre las oportunidades, elegir el conocimiento y la destreza más apropiados, establecer el límite deseado y calcular costos y beneficios. La segunda fase consistió en trazar un plan, lo que te hace el propio aprendiz un esquema preestablecido (por ejemplo, un texto programado, un libro de trabajo, etc.) un asesor de aprendizaje individual (por ejemplo, un instructor un consejero, una persona de recursos) o un grupo. En esta fase es crucial tener experiencia para escoger un plan y seguirlo en forma activa. La tercera y última fase, el aprendiz inicia las etapas de aprendizaje bosquejadas en el plan. Los elementos fundamentales son la variedad y la riqueza de los recursos, su disposición y la destreza del aprendiz al hacer uno de ellos.

Tough termino su estudio con esta idea estimulante sobre las posibilidades del aprendizaje en adultos; las predicciones de Tough fueron una provocación; desde que lo formulo se han publicado considerables investigaciones acerca de la educación en adultos.

1.2.2. Una teoría andragógica el aprendizaje en adultos

Como se alcanzó a ver hace más de cuatro décadas se iniciaron los esfuerzos por formular una teoría que considere lo que sabemos por experiencia e investigaciones sobre las características de los aprendices adultos. La Informal Education en 1950 organizo las ideas en torno a la noción de que los adultos aprendían mejor en ambientes informales, cómodos, flexibles y apacibles. Posteriormente, en la década de los sesentas, un educador de adultos Yugoslavo,

manejo un taller de verano en la Universidad de Boston, dando a conocer a los participantes el término andragogía y resultó ser un concepto mejor planeado. Se refería al arte y a la ciencia de ayudar a los adultos a aprender y era la antítesis del modelo pedagógico por tanto, se requiere una explicación del significado de pedagogía para elaborar el de andragogía (Kidd, 1993).

Pedagogía se deriva de la palabra griega paid, que significa “niño” la misma raíz de pediatría y agogus, que significa “conductor o guía “ Por tanto, literalmente, la pedagogía significa el arte y la ciencia de conducir o guía a los niños, es una ideología basada en las permisivas de enseñanza y aprendizaje que surgieron entre los siglos VII y XII en las escuelas catedralicias o monásticas europeas a partir de la experiencia de enseñar las destrezas básicas a los niños. Debido a que las escuelas seculares se organizaron en siglos posteriores y las escuelas públicas hasta el siglo XIX el modelo pedagógico era el único que había. Por lo cual, nuestro sistema educativo, incluyendo la educación superior, se adhirió con rigidez a este modelo. Los esfuerzos sistemáticos por establecer programas de educación para adultos en Estados Unidos de América iniciaron después de la Primera Guerra mundial, pero tomaron el mismo modelo por que era el único que conocían los profesores como resultado, por lo que hasta hace poco tiempo a los adultos se les enseñaban como si fueran niños. (Kidd, 1993)

Antes de describir los supuestos andragógicos sobre los alumnos y el aprendizaje, es útil saber que entendamos por adulto. Hay al menos cuatro definiciones viables, según Knowles, (2001).

1. La biológica: nos volvemos adultos, cuando llegamos a la edad en que somos capaces de reproducirnos.
2. La legal: somos legalmente adultos cuando llegamos a la edad en que tenemos derecho a votar, casarse sin consentimiento de los padres, etc.

3. La social: somos adultos cuando comenzamos a desempeñar papeles de adulto, como el de trabajar tiempo completo, cónyuge, padre, ciudadano que vota, etc.
4. La Psicológica: llegamos a la edad adulta, psicológicamente, al formarnos una autoconcepto de seres responsables de nuestra propia vida y gobierno. Pero parece que el proceso de adquirir un autoconcepto, una autodirección comienza pronto y aumenta progresivamente mientras maduramos biológicamente, cuando comenzamos a tomar nuestro lugar como adulto y responsabilidad de nuestras decisiones.

Por otro lado Moraleda, (2000) define la edad adulta como el conjunto de actividades y eventos que suceden a lo largo de una serie de años, que varían de una sociedad a otra y según los momentos de la historia. No es por tanto la edad o el tiempo cronológico lo que marca este tipo de actividades, sino la época y la sociedad en que el corresponde vivir a cada ser humano y su propia peripecia histórica y vital.

1.2.3. El modelo andragógico

La teoría andragógica se constituye de seis premisas Knowles (citado por Barberá, 2006)

1. La necesidad de saber: los adultos necesitan saber porque deben aprender algo antes de aprenderlo de acuerdo con Tough, descubrió que cuando los alumnos se disponen a aprender algo por su cuenta, emplean una energía considerable en sondear los beneficios que obtendrá y los costos de aprenderlo. En consecuencia, uno de los nuevos aforismos en la educación para adultos es que la primera labor de un facilitador del aprendizaje es ayudar a los aprendices a darse cuenta de la “necesidad de aprender” como mínimo los facilitadores han de ofrecer razones del valor del aprendizaje para mejorar el desempeño de los estudiantes o de la calidad

de su vida. Todavía más útiles para fomentar la conciencia de la necesidad de conocer las experiencias reales o simuladas en las que los aprendices descubren solos la brecha entre donde desean estar. Los sistemas de evaluación del personal, la rotación de puestos de trabajo, la exposición a puestos modelos y las evaluaciones diagnosticas de desempeño son ejemplo de esas herramientas.

2. El autoconcepto de los alumnos: los adultos tienen un autoconcepto de seres responsables de sus propias acciones, de su propia vida, Una vez obtenido, sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse. Resisten a las situaciones en que otros les imponen su voluntad. Esto presenta un serio problema en la educación para adultos; en el momento en que los adultos se enfrentan con una actividad calificada de educación, capacitación o cualquier sinónimo, recuerdan su experiencia escolar, se colocan en una posición de dependencia.
3. El papel de las experiencias de los alumnos: Los adultos llegan a una actividad educativa con un mayor volumen y una calidad distinta de experiencias que los jóvenes. Por la simple virtud de haber vivido más tiempo, han acumulado mucho más experiencias que los jóvenes, pero también tienen experiencias diferentes. Esta diferencia de cantidad y calidad tiene muchas consecuencias en la educación de adultos.
4. Disposición para aprender; Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real. Un rico recurso de “la disposición para aprender” son las tareas existenciales que llevan de una etapa de desarrollo a la siguiente. La implicación de aprendizaje de modo que coincidan con dichas tareas. Sin embargo, no es necesario esperar a que la disposición aparezca habitualmente, hay manera de inducirla.
5. Orientación de aprendizaje: En contraste con los niños y jóvenes, que están centrados en temas, los adultos se centran en la vida (en una tarea o problema). Los adultos se motivan a aprender en la medida en que

perciban que el aprendizaje les ayudara en su desempeño y a tratar con los problemas de la vida. Además obtienen conocimientos, destrezas, valores y actitudes de una manera más eficaz cuando se les presentan en un contexto de aplicación en las situaciones de la vida real.

6. Motivación: mientras que los adultos responden a algunos motivadores externos (mejores empleo, ascensos, salarios más altos etc.) Tough (1979) descubrió en sus investigaciones que todos los adultos tienen la motivación de seguir creciendo y desarrollándose, pero que con frecuencia se encuentran con obstáculos, como un concepto negativo del alumno, la inaccesibilidad de oportunidades y recursos, limitaciones de tiempo.

1.3 Introducción a la capacitación y adiestramiento de personal

Después de la segunda Guerra Mundial, se produce una acelerada transformación de la economía occidental, que demandaría una mano de obra cada vez más especializada dentro de los diferentes sectores, por tanto, el requerimiento de una formación adecuada para el mercado laboral era inherente. Ante estas necesidades se solicitaba una variada oferta educativa, que de primera instancia las universidades no cubrían. Como producto de estos acontecimientos surgen, al término de la última gran guerra. Organizaciones internacionales dedicadas a la atención de la educación y cultura (Grados, 2005).

A raíz del fuerte crecimiento industrial producido a partir de los años sesenta proliferan las actividades de educación continua, y el hecho irrefutable es que desde los años sesenta hasta la fecha, la educación dentro del mundo industrializado es considerada como permanente o para toda la vida. Las fuertes y aceleradas transformaciones en el sector tecnológico, industrial y laboral, han generado una necesidad de actualización y especialización constante que solo una adecuada oferta en capacitación puede satisfacer (Grados, 2005).

Por ello dentro del actual desarrollo tecnológico, que nos encontramos es de vital importancia que las organizaciones o empresas no solo reconozcan si no brinden

la necesidad educativa que buscan sus integrantes encontrando satisfacerla por medio de programas de entrenamiento, capacitación y adiestramiento (Mendoza, 2007).

1.3.1. Antecedentes de la capacitación en México

Primero que nada es importante conocer cómo se ha desarrollado la capacitación en México y cómo está ha tenido cambios de acuerdo a la historia.

En las sociedades antiguas no existía ni se concebía un proceso formal de enseñanza para el trabajo, ya que el conocimiento se transmitía de manera directa; los más experimentados enseñaban todo lo necesario para desempeñar un oficio solo algunos a través de un tiempo de aprendizaje, podían hacerse responsables del trabajo (Siliceo, 2006).

En el contexto de la organización social, económica y religiosa de los aztecas ya existía una educación para el trabajo en el tepochcalli y el calmecac, comúnmente conocidos como centros de entrenamiento para los jóvenes de la ciudad en las artes militares, la religión, desempeñado el papel de adiestrar a los jóvenes en el trabajo (Dunning, 2006)

Después se traslada al México colonial el sistema de aprendices, quienes, bajo la guía y supervisión de un maestro quien era el propietario de las herramientas y de la materia prima, se tenía así las oportunidad de aprender un oficio, recibiendo como única paga comida y alojamiento. Una vez que los aprendices adquirían los conocimientos necesarios, ascendían a oficiales y recibían una paga por su trabajo. Durante la época colonial, "Las caras de Indias" establecían diversas ordenanzas que tendían a apoyar actividades laborales, para favorecer la libertad de los jóvenes trabajando voluntariamente en obrajes, dejándoles a los aprendices antes de haber cumplido cuatro años de aprendizaje. Para 1800 existían artesanos jornalistas, que tenían la capacidad de emplear a otros artesanos, quienes a su vez tenían bajo sus ordenanzas aprendices, luego de cumplir con un cierto periodo de aprendizaje se convertían en maestros artesanos. (Grados, 2005).

La industrialización y el desarrollo tecnológico en México no se desarrollaron tan rápidamente como en otras partes del mundo. La esclavitud y la explotación del trabajador pervivieron durante mucho tiempo, y el sistema de aprendices, en el que habría que incluir el aprendizaje padre-hijo, sobrevivió bastante tiempo.

El sistema de aprendices tuvo una larga vigencia histórica; sin embargo, con el progreso industrial este sistema paulatinamente dejó de satisfacer los requerimientos de recursos humanos que tuviesen los conocimientos y las habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más complejos (Grados 2005).

Más tarde, con el desarrollo y perfeccionamiento tecnológico, se vio la necesidad de remplazar el sistema de aprendices por un sistema capaz de satisfacer la mayor demanda de recursos humanos calificados. A partir de entonces que la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal y complejo.

1.3.2. Conceptos de capacitación y adiestramiento

Antes de continuar es interesante observar que es lo que se entiende por el concepto de capacitación existe diversos autores relacionados con el tema que nos proporcionan una idea clara del concepto de capacitación, siendo muy útil para esta investigación.

Para (Aquino, 2004) la capacitación “es toda reacción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas, produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas”.

Certo, (2001) “la capacitación es el proceso de desarrollar cualidades de los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización”. El propósito de la capacitación es influir en el comportamiento de los individuos para aumentar su productividad.

La capacitación es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo Dessler, (2004).

Ivancevich, (2006). La capacitación es el proceso de modificar sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito

La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. La capacitación implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con lo colegas o el supervisor Cenzo y Robbins (1996).

Chiavenato, (2007). La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente

La capacitación se orienta al presente, se enfoca en el puesto actual y pretende mejorar las habilidades y las competencias relacionadas con el desempeño inmediato del trabajo. El desarrollo de las personas, en general, se enfoca en los puestos que ocuparan en el futuro en las organizaciones y en las nuevas habilidades y competencias que requerirán ahí Bartz y Hillman (1989).

1.3.3 Generalidades legislativas de la capacitación en México.

Algunos de los antecedentes históricos-jurídicos nos hablan del interés que existía por la capacitación en México antiguo, como ya lo mencionado en la época prehispánica se advertía una preocupación por parte de las autoridades por la educación y preparación de tipo doméstico, artesanal y militar de los jóvenes.

Así mismo la legislación colonial encontramos ordenamiento de las “Ordanzas de Minería”, posteriormente se funda el gran círculo de obreros en México, que entre sus objetivos la propagación, entre la clase obrera, de la instrucción relativa a las artes y el oficio como parte de las obligaciones del patrón, a fines del siglo XIX y principios del XX, se suceden en forma interrumpida movimientos que dan lugar a la creación de un disperso derecho del trabajo que propugna un sistema más justo en la relación obrero-patrón, Así, los sistemas jurídicos enfocaron su doctrina al logro de una mayor justicia y equilibrio entre los factores de las producciones (Grados, 2005)

Con la finalidad de puntualizar el marco de la capacitación se citaran algunos artículos tanto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y refrendando este compromiso en la Ley Federal de trabajo.

En la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 123 apartado “A” fracción XII.

“Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”.

Ley Federal de trabajo; capítulo II bis de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Artículo 153-A todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato a sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-F, la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objetos:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad
- V. Mejorar las aptitudes del trabajador.

Los procedimientos legales establecen la definición de un programa de Capacitación y adiestramiento que se debe registrar ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, a fin de dar cumplimiento a los artículos 153-A, 153-N, 153,Q, 153-R y 153-F, de la Ley federal del Trabajo.

1.4 Métodos de capacitación

La capacitación, además de ocuparse de la formación de las habilidades, actitudes y los conceptos, ahora se orienta al desarrollo de ciertas competencias que desea la organización. Esta capacitación se basa en un mapa, trazado previamente, de las competencias esenciales para el éxito de la organización. A continuación estas competencias esenciales se dividen en áreas de la organización y en competencias individuales, todas las competencias a nivel organizacional, divisional e individual, se definen de forma clara y objetiva para que todos los asociados las puedan entender. A partir de esta definición se

establecen los programas de capacitación para todo el personal involucrado. (Mena, 2004)

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos, de esta manera el desarrollo de la tecnología ha permitido abrir más áreas para poder hacer la capacitación una herramienta esencial en las Instituciones, aplicándose de varias maneras, las más representativas se exponen a continuación. (Siliceo, 2006)

Capacitación presencial; es el entrenamiento sincrónico en donde se imparte en un aula o auditorio y los participantes son reunidos en el lugar contando con la ayuda de un instructor, facilitador o gerente que transmite el contenido del programa de capacitación. Actualmente es el método más utilizado en las instituciones

Instrucción programada; es una técnica útil para transmitir información en programas de capacitación. El aprendizaje programado aplica sin la presencia ni la intervención de un instructor humano. Se transmiten pequeñas partes de información, que requieren correspondientes respuestas del personal en capacitación. Se pueden determinar sus respuestas, para así saber si los capacitados han comprendido la información obtenida.

Capacitación por computadora; (Computer based training, CBT), con ayuda de la tecnología de la información (TI), se puede hacer por medio de CD o DVD y la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video).

E-Learning; se refiere al uso de las tecnologías de internet para entregar una amplia variedad de soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de

las personas. También se conoce como Web based training (WBT) o capacitación en línea logra tener tres características distintivas.

- a) Es una red que es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir al instante el contenido de la instrucción o la información.
- b) Se puede entregar al usuario final mediante la tecnología estándar de internet.
- c) Se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales.

1.5 Retos y limitaciones de la capacitación tradicional.

Siliceo (2006), comenta que es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficiencia y productividad, de esta manera sea más significativo para el trabajador. De ahí que se destacan dos puntos básicos en el concepto de capacitación.

- a) Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.
- b) No existen mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de la empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, sin embargo, existe una gran cantidad de empresas que solo representan números (horas hombre-capacitación, números de cursos impartidos, total de asistencia en el año, etc.) y

no han quedado ni sabido evaluar los resultados reales que dichos esfuerzos educativos han alcanzado en términos de:

- a) Cambio real de conocimiento
- b) Nuevas actitudes del personal
- c) Niveles de apertura al aprendizaje
- d) Mejoramiento en los niveles de calidad de vida
- e) Incremento de la productividad
- f) Mayor integración a la empresa u organización (Siliceo, 2006)

Esto representa un problema para la organización y para el empleado, es decir, en el mediano y largo plazo se tendrán empleados poco capacitados en sus funciones lo que reflejara baja productividad.

Los especialistas en temas de educación mencionan que en todo tipo de empresas la educación debe ser una filosofía de trabajo, que permita realizar periódicamente un proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación así como programas educativos que signifiquen un inversión más que un gasto (Siliceo, 2006).

CAPITULO II

2.1 Definición de e-learning

La globalización de los mercados, la continua evolución tecnológica y la tendencia desreguladora están cambiando de manera fundamental la estructura competitiva de los mercados. En el nuevo contexto las fuentes tradicionales de competencias de las empresas (activos físicos o financieros) no son ya suficientes porque tienden a estar cada vez más a disposición de todo el mundo y en igualdad de condiciones. (Flores y Pérez, 1982)

Así son cada vez más las empresas que consideran el aprendizaje y la formación como una potente arma competitiva. En los últimos años la tecnología de la información y comunicación han tenido un profundo impacto en la manera de hacer negocios.

Un componente clave de la tecnología de la información la comunicación ha sido el Internet ya que este ha penetrado fácil y rápidamente en todos los sectores por el ya famoso y conocido World Wide Web “WWW” ó Web (Berners–Lee, 2000) un medio de difusión y comunicación abierto, flexible de la tecnología siendo de uso muy simple, que ha dado origen a un amplio espectro de aplicaciones como el comercio electrónico, negocios, entretenimiento en línea, por mencionar algunos.

Actualmente la modalidad más innovadora de la educación a distancia está basada en la Web denominados sistemas o entornos e-learning, que hace uso de los servicios y facilidades de Internet para hacer posible el proceso de enseñanza aprendizaje.

Acercándonos más a este el concepto se revisaron de acuerdo a diferentes autores el término denominado e-learning.

Si se toma como referencia la raíz de la palabra, e-learning, que se traduce como “aprendizaje electrónico“, como tal, en su concepto más amplio puede comprender cualquier actividad educativa que utilice medios electrónicos para realizar todo o parte del proceso formativo, incluyendo el amplio grupo de aplicaciones y

procesos, tales como aprendizaje basado en Web, aprendizaje en computadora, aulas virtuales y colaboración digital. Así mismo Incluye entrega de contenidos vía Internet, intranet/extranet, audio y video grabaciones, transmisiones satelitales, TV interactiva, CD-ROM y más” (Maldonado, 2001)

Esta es una definición que abre el rango del e-learning prácticamente a cualquier proceso relacionado con educación y tecnologías, Sin embargo solo autores como Tancredo, (2004) el alcance del e-learning reduciéndolo exclusivamente al ámbito de Internet que lo define como el uso de la tecnología Internet para la entrega de un amplio rango de soluciones que mejoran el conocimiento y rendimiento. Está basado en los siguientes criterios fundamentales:

- El e-Learning trabaja en red, lo que lo hace capaz de ser instantáneamente actualizado, almacenado, recuperado, distribuido y permite compartir instrucción o información.
- Es entregado al usuario final a través del uso de ordenadores utilizando tecnología estándar de Internet.

Del mismo modo Adell y Sales (2000) mencionan que la formación basadas en la web (Web based training) es una modalidad de enseñanza que utiliza las diferentes posibilidades de la tecnología Web (navegadores, hipertextualidad) para presentar la información y que se distribuya a través de redes telemáticas. Es una modalidad de formación que pretende combinar rasgos de la educación a distancia tradicional con la intensa interacción comunicativa que se produce en la formación presencial.

2.2 Componentes para la formación e-learning

Los entornos e-learning son complejos “ecosistemas“ en los que intervienen usuarios con distintas habilidades y objetivos, sistemas de diversas aplicaciones con tecnologías heterogéneas, contenidos digitales de formas y formatos diversos. Es llegar a una operación e integración en la que todos los componentes involucrados (personas y sistemas) realicen sus tareas, interactúen y obtengan los resultados deseados es una labor compleja que requiere de esfuerzos importantes

para lograr la comunicación y la transmisión de información, de forma parcial o global, entre aplicaciones y organizaciones. (Ltiwin, 2004)

En la práctica, para llevar a cabo un programa de formación basado en e-learning, se hace uso de plataformas o sistemas de software que permite la comunicación e interacción entre profesores, alumnos y contenidos. Se tienen principalmente dos tipos de plataformas; las que se utilizan para impartir y dar seguimiento administrativo a los cursos en línea y por otro lado las que se utilizan para la gestión de los contenidos digitales.

Entre las herramientas más utilizadas para los habitantes o sistemas e-learning están los Sistemas de Administración de Aprendizaje ó LMS (Learning Management Systems), también ampliamente conocidos como plataformas de aprendizaje. Un LMS es un software basado en un servidor Web que provee módulos para los procesos administrativos y de el seguimiento que se requieren por un sistema de enseñanza –aprendizaje, simplificando el control de estas tareas Unigarro, (2010) se distinguen como grupos funcionales de los sistemas de aprendizaje; gestión de cursos, gestión de clases, herramientas de comunicación, herramientas para los estudiantes, gestión del contenido, herramientas de evaluación y gestión de instrucción educativa.

La complejidad y las capacidades de las plataformas varían de un sistema a otro pero en general todas cuentan con funciones básicas como las que se han mencionado. Es importante resaltar que un LMS no se involucra con la creación, reutilizado, administración o mantenimiento de los contenidos (Vázquez, 2005). Entre las plataformas comerciales más comunes se encuentran Blackboard, WebCT, EduStance de software libre las reconocidas son Moodle y Claroline.

Comenzaña y García (2005) presentan una comparativa en la que se analizan las características de las últimas cuatro plataformas nombradas. En dicha comparativa consideraron las herramientas disponibles de cada plataforma, las funcionalidad para evaluación y los aspectos generales de seguridad y concluyen

que para la contratación de los LMS, los aspectos técnicos son los que más se han cuidado.

En los LMS los módulos con funciones administrativas permiten, por ejemplo, configurar cursos, matricular alumnos, registrar profesores, asignar cursos a un alumno, llevar reportes de progreso y calificaciones . Los LMS también facilitan el aprendizaje distribuido y colaborativo a partir de actividades y contenidos preelaborados, de forma sincrónica o asíncrona, utilizando los servicios de comunicación de Internet como el correo, los foros, las videoconferencias y el chat.

El alumno interactúa con la plataforma a través de una interfaz Web que le permite seguir las lecciones del curso, realizar las actividades programadas comunicarse con el profesor y con otros alumnos, así como dar el seguimiento a su propio progreso con datos estadísticos y calificaciones. (Lorenzo, 2011)

2.2.1 Herramientas de la capacitación e-learning

Como se observa es de suma importancia dentro de los contenidos de la capacitación en línea, las actividades que se puedan desarrollar en la web. A continuación se presenta una tabla con las características generales de las herramientas que se utilizan para la formación de un curso e-learning. (Hernández y Rodríguez, 2010).

Tabla 1.2. Características generales de las herramientas WEB	
Herramientas de la web	Descripción
Chat	Es un sistema de conversación en tiempo real a través de mensajes escritos
Audioconferencias	Sistema que permite establecer comunicaciones en tiempo real mediante sonido.

Tabla 1.2. Características generales de las herramientas WEB	
Herramientas de la web	Descripción
Videoconferencia	Comunicación en tiempo real mediante video y sonido.
Pizarra electrónica	Proporciona la posibilidad de que dos personas conectadas al mismo tiempo puedan ver la misma imagen de la pizarra y dibujar o escribir simultáneamente sobre ella.
Navegación compartida	Aplicación que permite hacer que varias personas situadas en lugares geográficos distintos vean lo que se está haciendo en un ordenador determinado.
Correo electrónico	Cada usuario puede enviar mensajes a un buzón de correo de cualquier otro usuario del que tenga la dirección
Foros	Son grupos de discusión que funcionan como un lugar de encuentro común y acceso regularmente ilimitado.

En la siguiente tabla se presentan las principales herramientas web utilizadas en la modalidad de capacitación e-learning (Hernandez y Rodriguez, 2010)

Tabla 2.2 Características generales de las herramientas Web en un entorno de capacitación	
Herramientas e-learning	Descripción
Aulas Virtuales	Las aulas virtuales pueden incluir la audioconferencia y la videoconferencia junto con aplicaciones de internet, como correo electrónico, grupos de discusión y web.

Tabla 2.2 Características generales de las herramientas Web en un entorno de capacitación	
Herramientas e-learning	Descripción
Foros de discusión y comunicación	Son teledebates textuales, asincrónicos en las que el instructor y los participantes hacen preguntas y responden a mensajes que son almacenados por la plataforma del sistema.
Chat de texto	Permite crear grupos de dialogo o salones en los cuales se pueden compartir opiniones de los temas importantes.
Wikis	Un sistema de creación, cooperación, intercambio y revisión de información de forma fácil y automática que permite la escritura colaborativa

2.3 Generalidades de la capacitación e-learning

El e-learning modifica sustancialmente las bases de la docencia tradicional en dos sentidos (Lorenzo, 2011):

- Desaparece la limitación geográfica (espacio), lo que conlleva a una nueva movilidad de la clientela potencial, al abarcar nuevos mercados geográficos.
- Desaparece la limitación temporal (tiempo). Se abre un nuevo segmento de clientes potenciales, fundamentalmente empresas y profesionales, alumnos recién licenciados, e incluso estudiantes, caracterizados por la escasez de tiempo o la falta de flexibilidad horaria, tradicionalmente limitados en su acceso a nuevos estudios de actualizaciones, titulaciones oficiales, masters, etc, y cada vez con mayor necesidad de formación continua.

En cualquier caso el desarrollo de acciones formativas on-line tiene como objeto principal proporcionar una herramienta didáctica al servicio de la formación y la mejora de la calidad de los servicios observándose desde una doble perspectiva. (Rodríguez, 2004)

La primera hace referencia al desarrollo interno de contenidos destinados a incrementar la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la formación tradicional, prestando tutorías on-line, publicaciones de temarios interactivos, ejercicios de autoevaluación, referencias bibliográficas, foros de debate, tertulias interactivas, etc.

El segundo enfoque contempla el sector de la formación continua, que se abre a un triple vertiente correspondiente a tres mercados; una mercado geográfico de habla hispana y dos mercados funcionales: el primero mediante cursos personalizados y a la medida para empresas, aprovechando las ventajas más significativas del e-learning, es decir, su capacidad para entrenar a gran capacidad de empleados, con mayor flexibilidad de tiempo y costos más reducido y el segundo amplía el abanico de acciones formativas a las dirigidas a un público de edad media de 25 a 45 años con necesidad de actualizar a sus conocimientos.

La red se convierte por lo tanto en el mejor medio para que todos los empleados puedan acceder con rapidez a la oferta más rica y adecuada según sus niveles de responsabilidad y competencias (Unigarro, 2010)

Santana, (2000). Desde un punto pedagógico las principales características que presenta el e-learning son:

- Seguimiento del progreso del estudiante, proveniente de los resultados de ejercicios y de test de evaluación realizados a través de la red o enviados en mensajes individuales a cada alumno según las contestaciones realizadas
- Comunicación interpersonal que posibilita el intercambio de la información y dialogo entre profesor y alumno, mejorando las funciones tutoriales y de docencia.

- Realización de trabajos colaborativos compartiendo información y documentos conjuntos, transfiriendo ficheros etc.

Acceso a la información y contenidos de autoaprendizaje tales como simulaciones, creaciones de ejercicios de evaluación, autoevaluación, textos, hipermedia, secuencia de video y audio, libros electrónicos publicaciones electrónicas etc.

Recuperación a apoyo a la docencia tradicional, posibilitando el acceso a los conceptos fundamentales de cada asignatura, ejercicios y bibliografías a través de la red, bien asimilado los conceptos adquiridos, o bien repitiendo los ya explicados,

Desde la perspectiva de la formación interna en las empresas, las ventajas más significativas del e-learning son su capacidad para entrenar a una gran cantidad de empleados reduciendo sus costos, se estima que el costo equivale alrededor del 30% de la formación tradicional debido a que en on-line los gastos de viajes y los costos de los formadores se reducen, posibilitando un aprendizaje en cualquier lugar o momento.

2.4 Ejemplos de Instituciones que utilizan capacitación e-learning.

El impacto del e-bussiness en la sociedad ha provocado que en la mayoría de las empresas contemplen dentro de sus estrategias la formación del uso e-learning bajo dos enfoques diferentes. El primero hace referencia al desarrollo interno de metodologías de la propia corporación. El segundo enfoque contempla la utilización de servicios de outsourcing de formación a empresas especializadas en e-learning. (Soriana, 2000)

Por situar algunas empresa estadounidenses que ya han experimentado la capacitación e-learning se encuentra AENA destacado su uso ya en plataforma tecnológica on-line para formar este ultimo año 1.300 mandos intermedios dispersos en las de 65 centros de trabajo y entre sus planes inmediatos figura extender su formación on-line a todos sus empleados, incluidos 200 directivos. La mayor parte de franquicias han superado los problemas para transmitir los

conocimientos de éxito a todas sus unidades de negocio mediante el desarrollo de implementación en plataforma e-learning, Empresas como Dominós Pizzas y sus más de 6.000 franquiciadores acaban de incorporar una herramienta múltiple denominada Centro One que permite realizar videoconferencias en tiempo real que comunican hasta 500 personas en paralelo (Cabero, 2006).

Telefónicas Móviles España forman a todos sus empleados de los centros de atención a distribuidores y clientes a través de su plataforma de e-learning. Por poner otro ejemplo, el Instituto de empresas acaba de lanzar su MBA para ejecutivos a través de un programa de e-learning en el que participan un máximo de 25 alumnos que se reduce a determinadas sesiones puntuales.

Además nuevas fórmulas irrumpen sin cesar dentro de esta modalidad formativa. Así, el mercado de altos directivos está siendo el objetivo de determinadas empresas norteamericanas que a través de sus plataformas de e-learning les ofrecen aprender directamente de auténticos gurús en cada materia. Accediendo a través de Internet y cara a cara a través de la videoconferencia. La formación online ha dejado de ser un sueño para los pasajeros de las aerolíneas Air Canada, ya que a largo de la duración de sus vuelos y desde sus propios asientos pueden acceder a la oferta formativa que sus propias empresas en colaboración con la compañía aérea han diseñado para ellos, en materiales tan versátiles como inversión gestión de negocios o informática. Para no ir lejos ya se puede ver el uso del e-learning en nuestras agendas, ordenadores personales y teléfonos móviles.

Cabe señalar que en México no existe información estadística que visualice qué Institución mexicana utiliza capacitación e-learning, señalando las que se conocen a continuación:

- Grupo FEMSA
- Grupo Modelo
- Grupo ángeles
- Hospital ABC

2.5 Beneficios y Desventajas de la capacitación e-learning

Las ventajas del e-learning ya está siendo probadas por numerosas empresas que ven los siguientes aspectos (Fernández, 2008)

- Optimización de los costos de la formación de las empresas que los emplean o contratan.
- No existencia de limitaciones espacio-temporal.
- Disminución de los tiempos de respuesta al agilizar los sistemas de comunicación.
- Posibilidad de realizar trabajos en grupo.
- Mejor feedback al controlar de forma sencilla los servicios prestados en el curso y en el grado de seguimiento de los alumnos.
- Actualización inmediata de la información.

Hannum (2001) ha diferenciado una serie de ventajas que presenta la formación en red, agrupándolas en tres: logística, instruccional y económica, se refleja a continuación :

Logística:

- Formación flexible
- Aprender en cualquier lugar y momento
- Se utiliza desde el propio ordenador del estudiante.
- Compatible entre diferentes plataformas
- No hay existencias de problemas de horario.
- Fácil distribución
- Seguridad de uso
- Enlaces a otros sitios Web
- Facilidad para actualización de los conceptos

Instruccionales:

- Presentación multimedia

- Control por parte del alumno
- Actualización rápida de los contenidos
- Diversidad de acciones formativas
- Aprendizaje Colaborativo
- Consistencia

Económicas:

- Menor costo que la formación tradicional
- Reduce la duplicación de esfuerzo
- No adquiere medios costosos
- Se puede facturar por el uso concreto
- Distribución amplia y barata de los contenidos

Si bien como lo hemos venido observando el exigir del e-learning está garantizado, también es cierto que la aplicación definitivamente de las nuevas tecnologías a la educación se va encontrar con serios obstáculos y estos vienen determinados por ambos lados del mercado oferta y demanda. Por parte de la oferta principal obstáculos es que el desarrollo formativo en tecnologías de la información de los docentes todavía no alcanza niveles adecuados. Para solucionarlos, ya se han puesto en marcha numerosas iniciativas promovidas desde el gobierno y organismos internacionales al objeto de adaptar a la mayor velocidad posible el uso educativo de las nuevas tecnologías.

Autores como (Fernando, 2004) (Ferreira, 2002) (Alcantud, 2010) señalan las principales ventajas e inconvenientes del método e-learning como medio para la formación.

Tabla 2.3 Ventajas e inconvenientes del método e-learning como medio para la formación

Factores involucrados en la formación	Ventajas	Inconvenientes
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • La formación está centrada en el estudiante y se adaptada a sus características y necesidades. • Conecta a estudiantes disperso geográficamente. • Se puede realizar evaluaciones individuales a los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil acceso y recurso necesarios por parte del estudiante. • Necesidades de cierta formación para poder interaccionar en un entorno telemático. • Necesidades de adaptarse a nuevos métodos de aprendizaje.
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • El ritmo del aprendizaje es marcado por el estudiante, sin que ello signifique que no puede existir una propuesta por parte de los instructores 	<ul style="list-style-type: none"> • Por ello su utilización requiere que el estudiante o profesor sepan trabajar con otros métodos diferentes a los de la formación tradicional) • En ciertos entornos el estudiante debe saber trabajar en grupos de forma colaborativa
Contenidos y materiales	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido puede actualizarse de forma rápida y económica. • El contenido es solicitado por el estudiante cuando lo necesite. • Ofrece flexibilidad para la formación a un número mayor de personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades en línea pueden llegar a consumir mucho tiempo. • Problemas de derechos de autor, seguridad y autenticación en la valoración. • Muchos de los entornos son demasiados estáticos y simplemente consisten en ficheros en formato texto pdf. • Si los materiales no se diseñan de forma específica se puede tender a la creación de una formación memorística.

Tabla 2.3 Ventajas e inconvenientes del método e-learning como medio para la formación

Factores involucrados en la formación	Factores involucrados en la formación	Factores involucrados en la formación
Costos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos económicos para la realización de actividades formativas. • Reducción de costos al eliminar las pérdidas de tiempo por el desplazamiento de los profesores y los estudiantes participantes en la acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo para la adquisición del equipo de calidad necesaria para desarrollar una propuesta formativa rápida y adecuada. • Lleva más tiempo y dinero al desarrollo que la distribución

Tabla 2.3 Ventajas e inconvenientes del método e-learning como medio para la formación

Factores involucrados en la formación	Ventajas	Inconvenientes
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Puede desarrollarse con diferentes tipos de plataforma (Explorer, Netscape) y con diferentes entornos (Windows, Mac, Unix) permite la combinación de diferentes recursos multimedia. • Posibilidad de utilizar diferentes herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica para comunicarse el estudiante con otros estudiantes y con el profesor 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de infraestructura administrativa específica. • Se requiere contar con el personal técnico de apoyo. • El ancho de banda que generalmente se posee no permite realizar una verdadera comunicación audiovisual y multimedia.
Espacio y tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplían los escenarios para el aprendizaje, centro educativo, trabajo y hogar. • Independencia geográfica y temporal de la acción formativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de experiencia educativa en su consideración como medio de formación

2.6 La colaboración y e-learning

La colaboración es un proceso por medio del cual un grupo de personas pueden trabajar juntas en una actividad intelectual, social, cultural o empresarial (C. Marcelo, 2002)

Uno de los rasgos principales del e-learning es su relación indisociable con la Tecnología, específicamente con las Tecnologías que permite el procesamiento de información y que por tanto está hecha para comunicar. TIC representaron el salto cualitativo, Bruner menciona que hoy es posible decir que la educación se encuentra en el umbral de una nueva revolución de base tecnológica que opera simultáneamente desde dentro y desde fuera del sistema educacional. Desde fuera en la medida que la digitalización de procesos virtuales en sociedad están sirviendo de base para el surgimiento de un entorno completamente nuevo y diferente dentro del cual tendrán que desenvolver los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Sin duda es el rasgo cualitativo más importante que diferencia al e-learning de la educación presencial. Farley (2007) señala que el aprendizaje en red, la educación virtual, la teleeducación o el e-learning son términos que se refieren al tipo de formación mediada por las nuevas TIC.

La mediación del proceso educativo a partir de los recursos tecnológicos en línea, es decir que existe un espacio virtual y que puede estar disponible las 24 horas del día, todos los días del año y poseen características que conjuntan varios canales de información imagen, audio y texto en una sola herramienta o aplicación representan el cambio cualitativo que le da identidad a esta nueva forma de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje en una dinámica diferente en el manejo de tiempo, transferencia y relevancia de los actores y objetos educativos. Dicho en otras palabras el e-learning se basa tanto en la comunicación sincrónica como en la asincrónica en múltiples formatos que van desde el texto a la voz y el audio. Sin embargo, su gran interés en términos educativos radica ante todo en su capacidad para dar soporte a la interacción reflexiva basada en el

texto, al margen de las presiones de tiempo y de las limitaciones que impone la distancia. (Garrison, 2005)

En consecuencia el e-learning posibilita la interactividad desde espacio y tiempo remoto o separado. La interactividad entonces es otro rasgo que caracteriza al e-learning resultado de las posibilidades de comunicación que permite el internet a través del empleo de material multimedia.

Boneu, (2007) el e-learning es una forma de utilizar la tecnología para distribuir materiales educativos y otros servicios, permitiendo establecer un canal de retorno entre profesores y alumnos. En los nuevos entornos de aprendizaje se utiliza la tecnología web como la opción de distribución preferida. Por ello se considera establecer canales de comunicación en e-learning ya que es parte del acompañamiento en el proceso del aprendizaje. Al interactuar con otras personas, el usuario podrá compartir su experiencia de aprendizaje, despejar dudas e incrementar su comprensión del tema, para cubrir esta necesidad se pone a disposición del usuario diferentes recursos tecnológicos como foros, videoconferencias, chat, e-mail.

Entre los beneficios que adquieren aquellos que trabajan mediante este modelo de enseñanza-aprendizaje encontramos que aumenta la retención de información, al trabajarse la información con la filosofía de “todos por igual”, se desarrolla el pensamiento a un mayor nivel y se aumenta la motivación por aprender (Malave, 2001).

El trabajo colaborativo llega a funcionar por varias razones, cuando los individuos se estancan, los equipos siguen adelante, y los estudiantes, cuando enseñan a otros miembros del mismo equipo, aprenden más y mejor lo que se les ha encomendado.

Por su estructura, el aprendizaje colaborativo facilita el almacenamiento y posterior intercambio de información Favorece que los alumnos compartan sus trabajos con otros de la misma escuela y con otros virtuales, escuela distantes, docentes y alumnos de otras partes del mundo.

El trabajo de varios alumnos frente a un solo ordenador, en pos de un objetivo común, genera el debate en torno a la búsqueda de estrategias de uso y de resolución problemas. Al utilizar los ordenadores como elemento de comunicación, a través del desarrollo de redes telemáticas, los alumnos acceden a múltiples y diversas formas de abordar, entender, operar y representar un mismo concepto u objeto de conocimiento.

Entre los inconvenientes se destaca la pérdida del contacto humano, las personas necesitan, como seres sociables que son, estar en contacto unas de otras, compartir inquietudes y nuestros quehaceres, nuestros problemas, pero vistos desde la perspectiva del contacto personal. Otro inconveniente es el trabajo con poblaciones de alumnos de edades más tempranas.

La motivación es quizás, el caballo de batalla de los modelos de enseñanza aprendizaje que se basa en medios telemáticos. El ver directamente el grupo simbra motivación, el salir entrar también, el ritmo acelerado que impone la presencialidad también es un rasgo motivador en el ser humano que nos ayuda a autoexigirnos (Bartolome, 2000).

3.1 Metodología

3.1.1 Objetivos

En la presente investigación se busca identificar las diferencias principales entre la impartición de un curso de inducción en dos diferente modalidades presencial y en línea,

- Comparar si se cumple el objetivo del curso de inducción del Centro Médico ABC, tanto en la modalidad presencial como en línea. (Esta información se mide en la encuesta presentada, ver anexo 1.
- Evaluar y comparar los conocimientos adquiridos en el curso de inducción tanto en la modalidad presencial como en línea por medio de las calificaciones obtenidas de la evaluación que se aplica al final de cada curso ver anexo 2.
- Identificar las diferencias de costos mensuales y anuales de las dos modalidades en las que se imparte el curso de inducción en el Centro Médico ABC.

3.1.2 Preguntas de investigación

¿La modalidad utilizada del curso de inducción del Centro Médico ABC, influye significativamente en el alcance del objetivo del curso?

¿Existen diferencias significativas entre la modalidad presencial y en línea respecto a las calificaciones obtenidas en el curso de inducción?

¿Existe una diferencia significativa en costos de la capacitación en línea contra la presencial, y esto se mantiene igual en periodo de diez años transcurridos?

3.1.3 Variables

Definición conceptual

Calificación: El número asignado de acuerdo a los aciertos obtenidos en un examen.

Objetivo: Finalidad o meta planteada.

Costo: Precio en dinero.

Definición operacional

Calificación: Evaluación de conocimientos obtenidos en el curso de inducción de una Institución hospitalaria privada (ABC). contiene 16 ítems, su forma de respuesta es de opción múltiple

Objetivo: Evaluación del sentido de pertenencia generado para el curso de inducción de una Institución hospitalaria privada (ABC). contiene 12 ítems con forma de respuesta de opción múltiple asignándole un valor escala Liker a cada respuesta.

Costo: Se ingresaron los costos generados por ambas modalidades tanto mensuales así como anuales.

3.1.4 Población

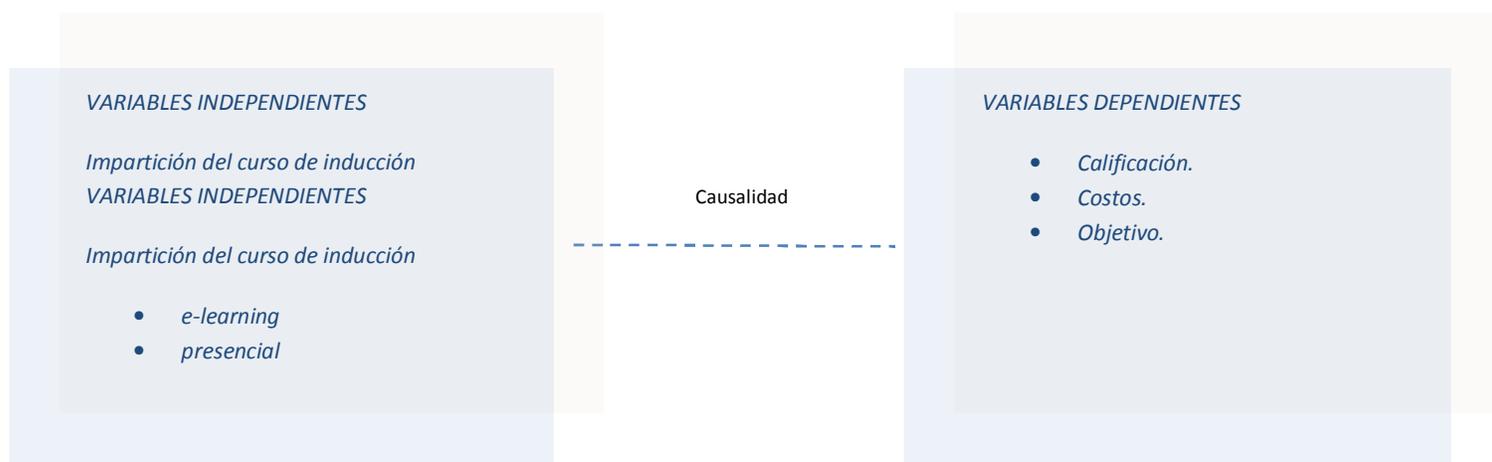
En el presente trabajo se realizó un muestreo intencional por cuota, ya que la elección de los elementos interviene directamente a los objetivos de la investigación. Una vez obtenida las cuotas la asignación de la modalidad de capacitación se determino de manera aleatoria para aumentar la probabilidad de homogeneidad de las características de los participantes en ambos casos.

Se aplicó a un total de 512 empleados de nuevo ingreso previamente seleccionados que se encuentran por ingresar al Centro Médico ABC. A continuación se describen las características poblacionales.

En cuestión a la población en el género se encuentra con un mayor porcentaje el masculino con 266 participantes que corresponden el 52% de la población evaluada, en tanto las mujeres representan el 48% con 246 participantes.

3.1.5 Tipo de estudio

Se utilizó un estudio no experimental, tomando de base un diseño transaccional correlacional causal ver esquema 3.1.



Esquema 3.1. Causalidad de las variables.

3.1.6 Procedimiento

1. A cada curso de las dos diferentes modalidades presencial y en línea, se les aplicó dos evaluaciones la primera corresponde a la variable calificación en donde se medía los conocimientos adquiridos del curso (ver anexo 1), la segunda evaluación de manera directa se medía si el objetivo del curso se había alcanzado (ver anexo 2)
2. Se realizó una investigación en cuanto a los costos generados por la modalidad e-learning y por la modalidad presencial.

3. Para el análisis de resultados, se utilizó el programa de análisis estadístico para computadora: SPSS para Windows v.15.0. Se realizó un análisis de perfiles sociodemográficos y de adquisición de conocimientos. Para determinar las diferencias entre los grupos (tipo de instrumento aplicado) se utilizará la prueba t de Student.

3.2 Resultados

3.2.1 Análisis e interpretación de datos

A continuación se muestran los resultados del análisis de frecuencias de las variables principales del análisis, donde se presentan las frecuencias y los porcentajes de las escala de respuestas de un total de 512 individuos

3.1 Tablas de distribución de frecuencias

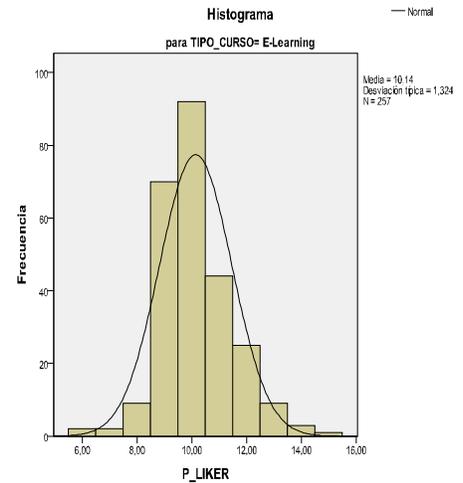
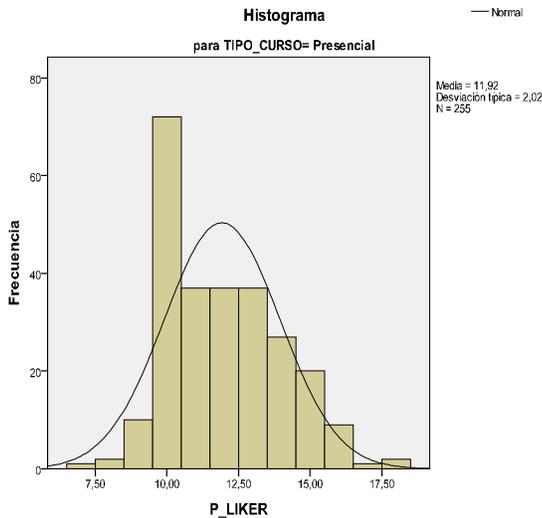
	N
P_LIKER	512
CALIFICACION	512
N válido (según lista)	512

3.1 Tablas de distribución de frecuencias

Descriptivos

TIPO_CURSO				Estadístico	Error típ.
P_LIKER	Presencial	Media		11,9216	,12650
		Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	11,6725	
			Límite superior	12,1707	
		Media recortada al 5%		11,8562	
		Mediana		12,0000	
		Varianza		4,080	
		Desv. típ.		2,02001	
		Mínimo		7,00	
		Máximo		18,00	
		Rango		11,00	
		Amplitud intercuartil		3,00	
		Asimetría		,498	,153
		Curtosis		-,365	,304
		E-Learning		Media	
Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior			9,9774	
	Límite superior			10,3028	
Media recortada al 5%				10,1044	
Mediana				10,0000	
Varianza				1,754	
Desv. típ.				1,32429	
Mínimo				6,00	
Máximo				15,00	
Rango				9,00	
Amplitud intercuartil				2,00	
Asimetría				,493	,152
Curtosis				1,175	,303

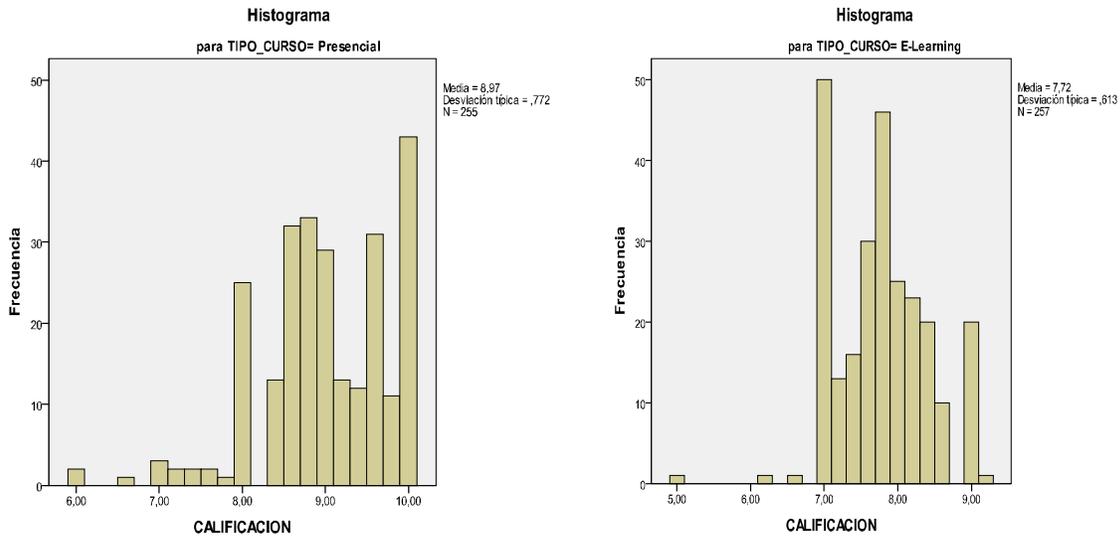
Las gráficas muestran que la variables P.Likert por tipo de curso se distribuye como una distribución normal.



Descriptivos

TIPO_CURSO		Estadístico	Error típ.		
CALIFICACION	Presencial	Media	8,9671	,04832	
		Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	8,8719	
			Límite superior	9,0622	
		Media recortada al 5%	9,0181		
		Mediana	9,0000		
		Varianza	,595		
		Desv. típ.	,77165		
		Mínimo	6,00		
		Máximo	10,00		
		Rango	4,00		
		Amplitud intercuartil	1,10		
		Asimetría	-,791	,153	
		Curtosis	1,057	,304	
	E-Learning	Media	7,7214	,03823	
		Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	7,6461	
			Límite superior	7,7967	
		Media recortada al 5%	7,7055		
		Mediana	7,7000		
		Varianza	,376		
		Desv. típ.	,61279		
		Mínimo	5,00		
		Máximo	9,10		
		Rango	4,10		
		Amplitud intercuartil	,95		
		Asimetría	,017	,152	
		Curtosis	,821	,303	

En estas graficas se muestra que la variable calificación para cada tipo de curso tiene una asimetría negativa para grupo Presencial y asimetría positiva para el grupo E-learning



Para este análisis con el objeto de contestar a los planteamientos de la investigación se utilizó la siguiente prueba estadística

Los resultados que SPSS muestra vienen en dos tablas: la primera, Estadísticos de grupo, incluye el tamaño muestral, la media, la desviación típica y el error estándar de la media. En la segunda se efectúa la prueba t.

En primer lugar se muestra el resultado para la prueba de Levene de igualdad de varianzas. Si éste es estadísticamente significativo, asumiremos que las varianzas no son iguales y entonces tomaremos los datos de la comparación de medias de la fila inferior (No se han asumido varianzas iguales). Si el test de Levene no es significativo, asumiremos igualdad de varianzas y nos quedaremos con los datos de la fila superior.

Hipótesis

¿La modalidad utilizada del curso de inducción del Centro Médico ABC, influye significativamente en el alcance del objetivo del curso?

Estadísticos de grupo

TIPO_CURSO		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P_LIKER	Presencial	255	11,9216	2,02001	,12650
	E-Learning	257	10,1401	1,32429	,08261

En este cuadro se muestra que de acuerdo a la escala Likert, en promedio el alcance del objetivo del curso del grupo presencial (11.92) es más alto que el de E-Learning (10.14). Sin embargo se realizó una prueba T student para ver si las diferencias presentan un carácter estadísticamente significativo o no.

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
P_LIKER	Se han asumido varianzas iguales	61,627	,000	11,810	510	,000	1,78149	,15085	1,48514	2,07785
	No se han asumido varianzas iguales			11,792	437,827	,000	1,78149	,15108	1,48456	2,07843

Antes de la prueba T, el SPSS presenta un análisis de varianza de ambos grupos donde la hipótesis nula

Ho: Se han asumido varianzas iguales

H1: No se han asumido varianzas iguales

Como $p=0.000 < 0.05$ entonces se rechaza Ho y se asume que

H1: No se han asumido varianzas iguales, por lo que las varianzas son distintas en ambos grupos.

Entonces en la tabla Prueba de muestras independientes se interpreta la Fila de varianzas distintas:

Para la prueba T las hipótesis son:

Ho: $\mu_{\text{Presencial}} = \mu_{\text{E-Learning}}$

H1: $\mu_{\text{Presencial}} \neq \mu_{\text{E-Learning}}$

Pero en la tabla tenemos que el valor de $p=.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la H_0 , por consecuencia se acepta H_1

Por lo cual existen diferencias significativas en los dos grupos, al final el grupo Presencial presentó que el alcance del objetivo del curso es mayor que del grupo E-Learning

Existen diferencias significativas entre la modalidad presencial y en línea respecto a las calificaciones obtenidas en el curso de inducción?

Estadísticos de grupo

TIPO_CURSO		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
CALIFICACION	Presencial	255	8,9671	,77165	,04832
	E-Learning	257	7,7214	,61279	,03823

En este cuadro se muestra que en promedio la calificación del grupo presencial (8.96) es más alta que la de E-Learning (7.72)

Prueba de muestras independientes

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	Prueba T para la igualdad de medias								
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
CALIFICACION	Se han asumido varianzas iguales	11,487	,001	20,235	510	,000	1,24566	,06156	1,12472	1,36660
	No se han asumido varianzas iguales			20,217	483,496				,000	1,24566

Antes de la prueba T, el SPSS presenta un análisis de varianza de ambos grupos donde la hipótesis nula

H_0 : Se han asumido varianzas iguales

H_1 : No se han asumido varianzas iguales

Como $p=0.001 < 0.05$ entonces se rechaza H_0 y se asume que

H_1 : No se han asumido varianzas iguales, por lo que las varianzas son distintas en ambos grupos.

Entonces en la tabla Prueba de muestras independientes se interpreta la Fila de varianzas distintas:

Para la prueba T las hipótesis son:

$H_0: \mu_{\text{Presencial}} = \mu_{\text{E-Learning}}$

$H_1: \mu_{\text{Presencial}} \neq \mu_{\text{E-Learning}}$

Pero en la tabla tenemos que el valor de $p=.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la H_0 , por consecuencia se acepta H_1

Entonces si existen diferencias significativas en los dos grupos, al final el grupo Presencial presentó mayor calificación (el número asignado de acuerdo a los aciertos obtenidos en un examen de conocimientos del curso) que el grupo E-Learning

¿Existe una diferencia significativa en costos de la capacitación en línea contra la presencial?

COSTOS		
	MENSUALES	ANUAL
PRESENCIAL	5,768.00	69,216.00
E-LEARNING	16,000.00	192,000.00

Advertencia

No se ha producido la tabla Muestras independientes.

Estadísticos de grupo

TIPO_CURSO	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Costo_10años Presencial	255	692160,00	,000 ^a	,000
E-Learning	257	312000,00	,000 ^a	,000

a. No puede calcularse T porque las desviaciones típicas de ambos grupos son 0.

Para la prueba T, no procede el cálculo de este análisis debido a que: no puede calcularse T porque las desviaciones típicas de ambos grupos son "0"

La razón es que no se cuentan con datos para una distribución normal, sólo se cuenta con un mismo dato para el grupo Presencial y otro dato único para todos los individuos del grupo E-learning. Por lo cual a continuación se muestra de manera descriptiva los datos que se obtuvieron acerca de los costos de ambas modalidades.

CAPITULO IV

Discusión y Conclusiones

La globalización en el ámbito económico, político, social y cultural, así como los avances acelerados de la tecnología, están modificando e impactando las organizaciones y grupos sociales

El nuevo entorno exige a las organizaciones mantenerse en continuo aprendizaje, a partir de la preparación del recurso humano que las conforman, para así lograr mantener su permanencia, crecimiento y desarrollo en un mundo cada día más competitivo.

En la actualidad las organizaciones buscan la adaptación de esquemas innovadores en sus sistemas, procesos de trabajo y en la organización misma, para contar con personas que posean las competencias laborales necesarias, por lo cual la capacitación, es una herramienta fundamental para la constitución de los Recursos Humanos, ya que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo, permitiendo que las instituciones se adapten a nuevas circunstancias sociales y organizacionales brindando la oportunidad a los empleados de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para así desempeñar con éxito su puesto, esta noción es confirmada por (Blake, 1997) menciona que la capacitación permite a las instituciones la adaptación a nuevas circunstancias sociales y organizacionales. Tal es el caso de la educación a distancia ya que ha brindado la posibilidad de aumentar estas competencias sin afectar el tiempo y espacio con ayuda de la TICs.

El objetivo de la presente investigación fue analizar las diferencias entre la capacitación presencial conocida como tradicional y la capacitación en línea. El interés de este tema surge por la creciente demanda de las organizaciones de introducir la tecnología de la información hacia la educación de sus empleados.

La hipótesis central del estudio se centra en encontrar las diferencias principales entre la impartición de curso presencial y en línea, para así poder conocer las limitaciones y los alcances que cada una de estas nos puede brindar.

Si bien una de las premisas principales era encontrar diferencias significativas en los costos mensuales y anuales de las dos modalidades, es importante señalar que dentro de dicho estudio no se logró determinar si la información tenía una diferencia estadísticamente significativa, sin embargo Hannum (2001) logró encontrar una serie de ventajas que presenta la formación en red, agrupándolas en tres: logística, instruccional y económica en esta última resalta beneficios en la duplicación de esfuerzo, facturación por el uso concreto, manteniendo así una distribución amplia y barata de los contenidos.

Sin embargo, la reducción de costos es considerable si se eliminan factores como la pérdida de tiempo por el desplazamiento de los integrantes, señalando de manera descriptiva que el presente estudio encontró que el costo anual es considerablemente más alto en e-learning que presencial ya que al tomar en cuenta la inversión para la adquisición del equipo de calidad es necesario para desarrollar una propuesta formativa rápida y adecuada.

Apoyando a Ferrerira 2010, en la perspectiva de la formación interna en las empresas, una de las ventajas más significativas de la capacitación e-learning es su capacidad para entregar a gran cantidad de empleados la información contenida en el curso a costos reducidos, sin embargo, en una primera etapa los costos son significativamente altos a la capacitación presencial ya que la adquisición de equipo de cómputo con la calidad requerida es elevado.

Otro de los resultados hallados en esta investigación se encuentra la comparación en la adquisición de los conocimientos de acuerdo a la evaluación aplicada al curso de inducción, encontrando una diferencia significativa en las calificaciones del grupo presencial siendo ésta más alta, sin embargo este resultado se encuentra de la mano al desarrollo del curso, ya que la metodología de la capacitación e-learning el participante es quien decide tomar la responsabilidad de

su propio aprendizaje, por lo que esto conduce a una metodología centrada en el participante (Duart 2000). Por ello se recomienda poner en su proceso de aprendizaje el uso de las herramientas de la TICS que utilizara a lo largo de su curso.

Se encontraron diferencias significativas en el objetivo del curso obteniendo mayor sentido de pertenencia a la institución los participantes del grupo presencial que los de e-learning. Siendo inherente señalar que existe un elemento que sin duda interactúa en este proceso, la motivación ya que esta es la que impulsa a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas.

Por lo anterior es importante tomar en cuenta de qué manera se mueven los adultos para tomar la decisión de entrar a un proceso de aprendizaje. Para así desarrollar el material en línea adecuado a las necesidades del curso y los participantes.

Los materiales didácticos preparados para la formación no presencial conocidos también como objetos de aprendizaje, deben incluir en su diseño elementos de motivación y estímulo del aprendizaje, todo desde el punto de vista del diseño formativo.

Retos y Limitaciones.

Se sabe que por Ley y obligación del estado es necesario que toda institución brinde elementos para que el empleado pueda desarrollar su trabajo con mayor eficiencia y productividad, un recurso invariable es la capacitación ya que permite alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal.

Sin embargo, no se puede dejar de lado que para muchas instituciones las horas de hombre-capacitación que se le invierte al recurso humano son muy altas, y que una excelente solución a esto es un método a distancia como el e-learning, ya que permite alcanzar un número considerable de personal en diferente tiempo y lugar.

Uno de los errores más comunes en la enseñanza virtual es el conocido tecnocentrismo, es decir, situar la tecnología por encima de la pedagogía y la didáctica olvidando que su incorporación no es un problema tecnológico, sino que es, independientemente del económico, de carácter cultural, social y formativo.

Así mismo este tipo de enseñanza; está limitado en cuanto a la preferencia por un aprendizaje activo, se encuentra condiciona a que los participantes estén contextos hipermedia, siendo la autorregulación una variable significativa. Así mismo las actitudes influyen pues no todos los participantes tienen actitudes significativas por este procedimiento, ya que algunos prefieren una formación cara a cara.

Tomando en cuenta esto en el presente estudio nos encontramos con diferentes limitaciones la primera, entra en el diseño del curso e-learning impartido por el Centro Medico ABC, se observa que en su desarrollo se encuentra limitado tanto en herramientas así como de implementación de objetos de aprendizaje.

Así mismo al no realizar una evaluación previa para determinar si el curso se imparte en línea o presencial, se desconoce si el participante tiene las competencias necesarias para adquirir conocimiento por un medio electrónico.

En resumen se, puede concluir que de manera primordial deberán de tomarse en cuenta las siguientes condiciones:

- Conocimiento que los participantes tienen en las herramientas de la TICS.
- En el desarrollo de los cursos tanto presenciales como e-learning se deberán tener en cuenta las competencias de quien realice el diseño.
- De igual manera tomar la decisión de implementar una capacitación en línea está en función al costo-beneficio que genere a la misma institución.

BIBLIOGRAFIA

- Alcantud, M. (2010). Teleformación diseño para todos. Unidades de investigación acceso. Universidad de Valencia estudio general e-learning . Valencia España.
- Aquino, J. (2004). Recursos humanos. Buenos Aires: Macchi.
- Barbera, E. (2006). Educación abierta y a distancia. Barcelona: UOC.
- Cabero, J. (2006). “Bases pedagógicas del e-learning” Revista de Universidad y sociedad del conocimiento, Vol.3 No.1.
- Certo, S. (2001). Administración moderna: diversidad, calidad, ética, el entorno global. Bogotá: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2007), Administración de Recursos humanos. el capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2004). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. México: Pearson Educación.
- Duart, J. (2000). Aprender en la virtualidad. Barcelona: Geodisa.
- Dunning, D (2006). Capacitación, dirección y asesoramiento (CDA): todos los tipos de capacitación, dirección y asesoramiento. México: Patria Cultural.
- Ferrería, R. (2002) Hacia nuevos ambientes de aprendizaje , México : Prentice Hall Internacional.
- Fernando,G (2004). Implantación de proyectos nformación on-line. Madrid, Alfaomega.
- Fernández, P. (2008). La función tutorial. España: Castalia Ministro de Educación y Ciencia.

- Flores y Pérez G. (1982). La capacitación y su función dentro de un programa de transferencia tecnológica. Tesis de Licenciatura Psicología, Facultad de psicología, Universidad Autónoma de México, México.
- Fuentes F. (1992) La educación abierta y a distancia en México. México DF: Secretaria de Educación Pública.
- García, L. (2000). El aprendizaje adulto en un sistema abierto y a distancia. Madrid: Narcea.
- Grados, J. (2005). Capacitación y desarrollo de personal. México DF: Trillas.
- Hernández y Rodríguez (2010). El e-learning. Una alternativa de la capacitación en las organizaciones. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología UNAM.
- Ivancevich, J (2006). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.
- Kidd, J (1993). El proceso del aprendizaje: Como aprende el adulto. México Oxford University, 1 edición en español.
- Knowles A (2001) Andragogía, el aprendizaje de los adultos. México D.F Oxford.
- Litwin, E. (2004). Tecnología en las aulas. Buenos Aires-Madrid. Amorroto.
- Lorenzo A. (2006). La educación a Distancia, de la teoría a la práctica (3ª edición). Barcelona; Ariel.
- Lorenzo A. (2011). Mando a distancia: herramientas digitales para la renovación democrática. Madrid, España.
- Maldonado, A. (2001). Aprendizaje y Comunicación ¿Cómo aprendemos? México: Pearson Educación.

- Mena, M (2004). La educación a distancia en América Latina modelos tecnológicos y realidades , Argentin : La crujía
- Mendoza, A (2007). Capacitación para la calidad y la productividad, 3 edición. México: Trillas.
- Moore, S. (2009). Estudiantes excelentes. 100 ideas prácticas para mejorar el autoaprendizaje en educación superior, Madrid, Narcea.
- Santana, E (2000). La capacitación basada en computadoras: un modelo de comunicación en la educación a distancia. Tesis de Licenciatura en pedagogía, Escuela Nacional Autónoma de México, México.
- Sánchez, A. (2001). Planeación Estratégica de la Capacitación. México; Trillas.
- Siliceo A. (2006) Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa.
- Soriano, E. J. (2000). La utilización de la Internet en la capacitación mediana y pequeña empresa. Tesis de Licenciatura en Ciencias Administrativas, EBC; Sistema Universitario Especializado en Negocios, México.
- Reza J. (2007). Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones. México; Panorama.
- Rodríguez, J. (2004). El aprendizaje virtual. Argentina. Homo Sapiens.
- Tancredo, B. (2004). Cursos basados en la Web. Principios teóricos prácticos para la elaboración de cursos. México: Trillas.
- Unigarro, M. (2010). Educación virtual: encuentro formativo en el ciberespacio. Colombia Universidad Autónoma de Bucaramanga.

- Vázquez, G. (2005), Plataforma básica para un sistema de aprendizaje a distancia. Tesis de licenciatura en ingeniería de computación, facultad de ingeniería. Universidad Nacional Autónoma de México: México.
 - [http://www.e-learning.com/content/view/6/56/\(agosto,2010\)](http://www.e-learning.com/content/view/6/56/(agosto,2010))
 - [http://www.eluniversal.com.mx/articulos /40982.html \(enero, 2011\)](http://www.eluniversal.com.mx/articulos /40982.html (enero, 2011))
 - [http://www.rrhmagazine.com/online/encuentro_elearning/encuentro_elearning_2.html \(marzo, 2011\)](http://www.rrhmagazine.com/online/encuentro_elearning/encuentro_elearning_2.html (marzo, 2011))

ANEXO 1

A continuación se describe la impartición del curso de inducción del Centro Médico ABC en las dos modalidades.

Tabla comparativa de descripción del curso de inducción del Hospital American Codwray British en la modalidad presencial y en línea.

Descripción del curso de inducción	
Presencial	E-learning
1.- Se cita a las 8:00am al personal de nuevo ingreso en el lugar en donde se impartirá el curso (se solicita un mínimo de 20 personas).	1.- Ingresa a la plataforma www.desarrollointeractivoabc.com el administrador ingresa para inscribir al nuevo integrante al curso de inducción.
2.-Se les hace entrega de un manual, pluma y un identificador.	2.- Se le pide al personal de nuevo ingreso que consulte en el internet la página www.desarrollointeractivoabc.com
3.-Antes de iniciar el curso se les invita a tomar un pequeño desayuno en donde se les ofrece pan de dulce, fruta y café.	3.- Se les brinda un nombre de usuario y una contraseña individual para ingresar al curso en línea.
4.-Se inicia con los temas a impartir: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes somos? • Filosofía ABC 	4.- se le pide al integrante que revise el curso y lo complete, mencionándole que tiene únicamente tres días para

<ul style="list-style-type: none"> • Nuestro cliente • Talento humano • Enfermería • Calidad • Tecnología de la información • Protección y seguridad de riesgos • UVEH • RPBI 	<p>completar el curso completo, siendo un requisito indispensable para su contratación.</p> <p>Los temas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes somos? • Filosofía ABC • Nuestro cliente • Talento humano • Enfermería • Calidad • Tecnología de la información • Protección y seguridad de riesgos • UVEH • RPBI
<p>Cabe señalar que cada uno de estos temas los imparten diferentes instructores que son especialistas de las áreas responsables de los temas, invirtiéndole una hora de sus actividades cotidianas.</p>	<p>Es importante puntualizar que este tipo de modalidad se aplica cuando no se logra completar el curso de 20 personas para la modalidad presencial.</p>

Instrumento

Se aplicó un cuestionario con la finalidad de medir el objetivo del curso, este instrumento cuenta con 12 items los cuales se les dio un valor de escala tipo Likert, en cada una se solicitan datos generales de los participantes con el fin de obtener una mayor información de estos.

Evaluación curso de inducción

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas, te pedimos que seas lo más honesto con el fin de conocer lo que podemos mejorar.

Nombre _____
Genero _____
Campus _____
Edad _____
Puesto _____

1.- ¿Completó el curso en línea al 100%?

SI NO

2.- ¿Fue fácil el uso del curso en línea?

SI NO

3.- ¿Te pareció que el Centro Médico ABC en una Institución con una historia y prestigio?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4.- ¿Consideras bueno que los valores institucionales sean parte de tu vida diaria?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5.- ¿Crees que al ABC es una institución que trabaja para cumplir con su misión día a día?

SI NO

6.- ¿Tú te consideras que eres parte de la imagen del Centro Médico ABC?

SI NO

7.- ¿Consideras importante conocer el modelo de calidad que utiliza el Centro Médico ABC?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

8.- ¿Te queda clara la función que tiene el departamento de la UVE?

SI NO

9.- ¿Consideras importante conocer los programas de protección y seguridad de riesgos?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

10.- ¿Te gustaría ser parte de alguna de las brigadas de protección civil y emergencias?

Mucho

No me agradaría ni me desagradaría

Poco

No me encuentro interesado

11.- ¿Consideras importante que en el Centro Médico ABC nos preocupamos por tu salud?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

12.- ¿Consideras que el Centro Médico ABC es una institución en donde puedes desarrollarte y crecer?

SI NO

Comentarios

¡Gracias!