



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología
Organizacional

Nombre del trabajo

**AFECTACIÓN DE FALTA DE PROCESOS
EN LAS ORGANIZACIONES (ESTUDIO DE CASO)**

Tipo de investigación

**REPORTE DE INVESTIGACIÓN TEÓRICA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Alma Delia Portuguez López

Director: Mtro. Emmanuel Arkad Pérez Guzmán.
Vocales: Lic. Verónica Cristina Morales Vásquez.
Mtra. Eva Norma Ortiz García.

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 02 febrero 2021





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
Justificación	5
Pregunta de investigación	6
Objetivo General.	6
Objetivos específicos	6
Marco Teórico	7
CAPÍTULO I	10
Antecedentes de la capacitación.....	13
Capacitación en México.....	16
Aplicación de la Capacitación.....	17
CAPÍTULO II	19
Tecnologías de la información.....	19
Antecedentes de las TIC.	23
El uso de las TIC en México.....	26
Alcances que ha tenido las TIC.....	27
El uso de las TIC en la educación en México.	30
Capacitación a Distancia.	32
Home Office	33
CAPÍTULO III	37
Propuesta.....	37
Antecedentes de capacitación.....	38
Descripción de Participantes:	38
Duración de la Capacitación.....	38
Procedimiento de la Capacitación.....	38
Método de Capacitación.	42
Instrumentos.	43
Discusión Y Conclusiones	44
Referencias	49

PRESENTACIÓN.

El presente trabajo tiene la finalidad de exponer las diversas dificultades que una organización puede tener ante la falta de llevar a cabo los procedimientos para desempeñar de una forma factible sus actividades y como la Psicología en el campo Organizacional puede llevar a cabo una intervención brindando herramientas necesarias que permitan generar un crecimiento y desarrollo dentro de la misma.

Así mismo la comunicación y el factor humano juegan un papel muy importante para que esto sea posible dado que este tipo de problemática afecta a no solo a las grandes sino también a medianas y pequeñas organizaciones.

Hay que tomar en cuenta, que el psicólogo organizacional no solo se encarga de situaciones referentes a la selección, el reclutamiento, la evaluación, condiciones de trabajo, sino también de aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de las diferentes áreas que existen dentro de una organización, así como de los diversos estímulos y factores que sean de índole interna o externa que se implican en el desarrollo del individuo dentro de su área de trabajo; debemos ser partícipes de generar una cultura sobre la importancia de procedimientos ya que permitirán establecer una buena aplicación de este ejercicio.

Debemos entender claramente que no sólo estas afectaciones se dan en el sector privado si no también en el sector público y que influyen diversos factores como por ejemplo un sindicato, falta de capacitación, ausencia de cultura organizacional, que estas pueden interferir en el desempeño laboral del trabajador y hacen posible que este tipo de situaciones se agudicen y se llegue a dar una rotación, ausentismo en el personal lo cual impide que las diferentes organizaciones lleguen a cumplir con sus diversos objetivos y metas.

Por eso la importancia de los procedimientos administrativos nos permitirá ejercer una buena práctica que cubran los objetivos establecidos por parte del área de Recursos Humanos y de la empresa que engloban los diversos criterios que se manejan en el contexto social y que nos permite hacer un análisis de cómo abordar esta temática; en donde se desconoce las posibles causas que ha derivado un desequilibrio dentro de la organización y las fracturas que debe tener con las diversas áreas en las cuales saber definir las expectativas sobre las respuestas que cada colaborador pueda brindar permitirá establecer una buena estrategia de intervención, otro de los puntos que se abordan es la integración de las herramientas digitales las cuales en la actualidad han tenido un gran auge y pueden ser un complemento satisfactorio en su utilización, sin embargo, hay que tomar en cuenta que la adaptación a diferentes escenarios jugará un papel vital ante el panorama que actualmente se vive y que ha transformado los procedimientos que en algunos casos han tenido éxito en su aplicación y en otros no.

Justificación.

La diversidad de actividades que existen en cada departamento o área que tiene una organización ha permitido que cada estructura lleve a cabo una serie de procedimientos para optimizar cada una de estas actividades, sin embargo, en muchas organizaciones no solo de carácter privado sino también público cuentan con limitantes que no permiten un desarrollo satisfactorio y esto se debe a la falta de procesos administrativos que conlleva en algunas ocasiones realizar un doble trabajo, muchos factores que influyen son la falta de comunicación, falta de manuales de procedimientos administrativos internos de cada área, capacitación, entre otros.

En este estudio de caso se brinda una propuesta de trabajo en donde se unifiquen criterios para cada uno de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el área de Supervisión Académica que se ubica en la dependencia de la DGIRE principalmente con el Departamento de los Claustros de Bachillerato; esto con la finalidad de proporcionar herramientas para que se apliquen y que solo sea un solo proceso aplicable tanto de forma interna como externa.

Aquí la importancia del papel que tiene el psicólogo organizacional porque no solo su función es de reclutar y seleccionar, sino también de buscar estrategias para que los factores que intervienen en una organización obtengan los resultados óptimos en cada una de sus actividades así como la integración de las tecnologías permiten tener procesos más factibles; también hay que tener en cuenta que la manera más específica en el mundo laboral es la comunicación que nos va a permitir a llegar a los acuerdos necesarios para tener diversas actualizaciones y así evitar el rezago en los procesos administrativos.

Al realizar este tipo de intervenciones y poder brindar una propuesta se ofrece una posibilidad de evitar y brindar soluciones a las principales problemáticas que surgen con mayor frecuencia en las culturas organizacionales, lo que conlleva ante esta aplicación es el de conjuntar aquellos procesos que se entrelacen para poder mantener con la interacción logrando establecer y cumplir con las metas establecidas por el área, hay que tomar en cuenta un factor muy importante que es fundamental, el grupo de colaboradores que lo conforman y es en donde surgen todas estas discrepancias de llevar a cabo los procesos, por lo cual se requiere sistematizar para que se utilice un solo lenguaje y una sola aplicación.

Pregunta de investigación

¿En qué medida el mejoramiento o implementación de nuevos procesos administrativos de la Coordinación de Supervisión Académica contribuirá en el grado de satisfacción del área?

Objetivo General.

Unificar los procesos administrativos en los Claustros de Bachillerato del Departamento de Supervisión Académica

Objetivos específicos

- Identificar las problemáticas en la ejecución de los procesos administrativos que se tienen en el área de claustros de bachillerato de Supervisión académica.
- Proporcionar una propuesta de procesos al departamento de Supervisión Académica.
- Integrar las TIC en los procesos administrativos mediante la capacitación.

Marco Teórico

La empresa es el lugar en el que un conjunto de personas desarrolla, de forma coordinada, una serie de actividades respetando una determinada estructura para conseguir unos objetivos.

Las primeras aportaciones que se tienen son de antiguos pueblos como los sumerios, egipcios, romanos y griegos. También cabe destacar la participación de instituciones como la Milicia y la Iglesia Católica, que fueron influyentes para el desarrollo de la administración; ya que varios de los procedimientos, métodos y estructuras utilizadas por estas organizaciones contribuyeron al avance y progreso de esta ciencia. Conforme evolucionaba la sociedad, se empezó a escribir sobre cómo lograr organizaciones más eficaces y eficientes, fue entonces que en el siglo XX la administración tomó fuerza, pudiéndose notar un desarrollo e innovación en el proceso administrativo (Luna Rojas, 2015, citado en Obregón & Ponce, 2018, p. 10)

Las actividades que realiza la empresa se agrupan en departamentos, en las que se agrupan las funciones que se llevan a cabo en la empresa, los departamentos constituyen unidades organizativas que agrupan a un conjunto de actividades pertenecientes a un área determinada y que tienen una finalidad común. Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. (España. Instituto de Auditorías de Cuentas, 1991; citado en Vivanco, 2017, p.251).

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son Guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (Koontz et al, 2017, p. 110)

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría Española emitidas en 1991 por el Instituto de Auditoría de Cuentas (ICAC), “el Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren

que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección (España. Instituto de Auditorías de Cuentas, 1991; citado en Vivanco, 2017, pág.248)

Hablar de procesos, sea lo primero en aclarar en qué cultura o bajo cuál escuela de pensamiento administrativo nos encontramos actualmente. Con el objeto de llegar hasta el nivel es necesario recorrer una larga jornada que se inicia a finales del siglo XIX en los Estados Unidos, país que indiscutiblemente ha mantenido la delantera en el desarrollo de nuevas tecnologías y nuevos conocimientos.

La “mano invisible” de las fuerzas del mercado que gobernaban la economía según Adam Smith, fue reemplazada por otra que Alfred Chandler denominó la “mano visible de la administración”.

En estas condiciones, *el capitalismo familiar*, el primer atisbo de empresa formal del que se tiene reseña histórica, es reemplazado por *el capitalismo de las instituciones* financieras las cuales provenían parcialmente de fondos para el funcionamiento de las empresas que hacían uso de la tecnología (origen primario y primero de toda la administración) con la finalidad de aumentar la eficiencia y productividad. Años más tarde, cuando la propiedad de las empresas pasa a mano de quienes tenían la capacidad de comprar acciones, el *capitalismo financiero* es, a su vez, reemplazado por el *capitalismo administrativo* y se generan jerarquías gerenciales que hoy conocemos.

El numeral 3.4.1 de la norma NTC-ISO- 9000:2000 define la palabra “proceso” como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

El *Modelo de Proceso* desarrollado por el “gurú” de la calidad Philip Crosby, puede considerarse como el origen de la aplicación de los procesos administrativos en las organizaciones. En dicho modelo se da la prelación a los estándares de realización en términos de calidad, costo y programación, si se tiene en cuenta que para Crosby el primer principio absoluto de la calidad establece que esta significa “conformidad con los requerimientos”. *El Modelo de Proceso* incluye también materiales, información, procedimientos, instalaciones y equipo, y capacitación y

conocimientos, orientados a obtener finalmente resultados, los cuales deben superar las expectativas de los clientes. (Ríos, 2004, pp. 231-232)

Por otra parte, Ángulo (2108) hace referencia que el éxito de las organizaciones dependerá de una buena administración, ya que favorece la integración de los equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten.

La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, ejecución y el control. Los administradores son los responsables de planear, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas son los administradores, quienes se apoyan en diversas estrategias para lograr el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos.

CAPÍTULO I

La *capacitación* es un elemento primordial que toda organización debe llevar de una forma periódica con la finalidad de brindar al factor humano las actualizaciones necesarias para el buen desempeño en la realización de las actividades que demande el puesto de trabajo, pero también es importante impartirla sobre los diversos procesos que se lleven a cabo dentro de un área de trabajo, para poder tener un mayor contexto y del impacto que este proceso tiene en el individuo.

La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores (Dessler, 2011. p.185)

La **capacitación** es la adquisición sistemática de habilidades, reglas, conceptos o actitudes que dan como resultado un mejor desempeño (Goldstein y Ford, 2002; citado en Aamodt, 2010, p.288)

Otras de las definiciones que nos brinda la literatura, es en Reynoso (2007) en donde menciona que es importante entender por "*capacitación, el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas; la capacitación se encuentra dirigida a niveles superiores de la misma. Es aquí en donde encontramos la gran diferencia con el adiestramiento, el cual está dirigido a los niveles inferiores de la organización y consiste en el aprendizaje al que se somete a una persona para operar o manipular un conjunto de decisiones programadas que preparen al trabajador en dos o más oficios, a efecto de que tenga mayores posibilidades de empleo*" en este contexto se puede visualizar que el autor hace mención de la aplicación e intervención que tienen los procesos mentales pero también la diferencia que se tiene entre los conceptos en la índole para quien está dirigido.

Sin embargo, Chiavenato (2009) hace la referencia que este concepto puede tener diferentes significados. En el pasado algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban, que es lo que significa esta conceptualización,

las organizaciones al no contar con bases y la intervención del psicólogo, el desarrollo del trabajador era mínima y solo se enfocaba en la actividad que ejercía haciendo que esta dinámica fuese monótona.

En la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de la administración moderna, la capacitación puede ser entendida como uno de los procesos de talento humano que facilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida. (Pardo & Díaz, 2014, p. 41)

Dentro de la estructura administrativa que debe ejercer la organización los procesos administrativos deben estar diseñados en base a las necesidades de cada área, es decir, que sean acordes a la demanda que tenga cada departamento, para que cada colaborador pueda seguir paso a paso sin ninguna complicación y esto permitirá tener una mejor estructura en cada proceso administrativo.

En estos términos el autor Silíceo (2006) nos ofrece el siguiente concepto que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Por lo tanto, las empresas deben enfocarse y adaptarse a los diversos cambios que se han manifestado en los últimos años, pero sin olvidar que la capacitación debe tener un papel importante para brindar la actualización necesaria para el trabajador ya sea este de nuevo ingreso o cuente con una antigüedad en la empresa.

Guiñazu (2004) hace referencia que la capacitación es el medio que permite a la organización interpretar las *necesidades del contexto*. Hablamos de *proceso* porque no sucede de una forma rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto periodo de tiempo. La capacidad de aprendizaje orientada a la acción es la aptitud hacia un cambio adaptativo expresado a través de una conducta, dado que a través de la acción la persona se adapta al mundo laboral transformándolo, es decir, *enfrentando y resolviendo los problemas del trabajo que se presenten*. En este

marco, llamaremos *capacitación efectiva al proceso en el que los sujetos involucrados aplican lo aprendido durante la capacitación al puesto de trabajo.*

Por los diversos autores que se han mencionado en el presente manuscrito concuerdan que la capacitación adopta y proporciona cambios en los individuos, es decir le brinda nuevas herramientas, desarrolla o refuerza habilidades, esto implica también en la aplicación de los procesos que cada organización lleve a cabo, derivado a que la capacitación nos proporciona datos importantes para ejercer los cambios necesarios ya sean estos para modificar o erradicar procesos que pueden resultar totalmente obsoletos y no cubran las necesidades tanto del factor humano como el de la organización.

Como todo proceso y programas consisten en pasos y la capacitación tiene 4 que a continuación se indican:

➤ Diagnóstico de necesidades de capacitación:

Detecta los actuales problemas que tiene la organización, es decir, es una forma de diagnóstico que requiere tener información relevante y se puede adquirir a través de estos medios: evaluación de desempeño, observación, cuestionarios, entrevista de salida, informes periódicos, análisis de puestos entre otros.

➤ Programa de capacitación.

Se diseña de acuerdo con los resultados que brinda el diagnóstico de necesidades de capacitación, en el cual se sistematiza y planea las estrategias y las técnicas a utilizar en la capacitación, se debe tener en cuenta las siguientes preguntas: ¿Qué se debe enseñar?, ¿Quién debe aprender?, ¿Cuándo se debe enseñar?, ¿Dónde se debe enseñar, ¿Cómo se debe enseñar? y ¿Quién lo debe enseñar?

➤ Ejecución de la capacitación.

Este paso el capacitador ejecutará el programa diseñado en donde proporcionará los elementos de instrucción, brindará retroalimentación y en los casos que sean necesarios aplicará el reforzamiento para proporcionar el aprendizaje significativo al factor humano.

➤ Evaluación de los resultados.

Consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación, es decir, hacer una comparativa de la situación actual con la anterior la cual permitirá realizar un análisis del costo-beneficio que se obtuvo de la impartición de esta en la organización.

Antecedentes de la capacitación.

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 a quienes, a través de un tiempo de aprendizaje, podían hacerse responsable del trabajo. La capacitación se sustenta en un marco teórico que intenta ejercer su influencia en la constitución de los propósitos, de acuerdo con los valores y objetivos de la organización. Son varias las teorías que históricamente han influido sobre los diversos enfoques de la capacitación en el mundo, cada una de ellas dirigida a relevar diferentes niveles o áreas de la organización. (Reynoso, 2007, p.166)

Durante el medievo, la crisis y decadencia del sistema esclavista conllevó a una larga época de sociedad feudal, donde la artesanía y el comercio pasan a un segundo plano, dando lugar a un estancamiento de los oficios y la sociedad se organiza en una economía fundamentalmente agraria.

Es menester mencionar que la *“capacitación se instauró más que como un hecho educativo, como una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito de proteger intereses económicos y el estatus social de artesanos y comerciantes”* (Tejeda, 2005, citado en Becerra & Woroz, 2017, p. 61)

Mas adelante, el desarrollo de ciudades europeas en la edad media es el contexto en que aparece la formación de gremios, tenían como objetivo conseguir un equilibrio entre la demanda de obras y el número de talleres activos, con lo que se garantizaba el trabajo a sus asociados, su bienestar económico y los sistemas de aprendizaje.

Hasta ese momento, la capacitación laboral estuvo vinculada, en sus comienzos, a unidades productivas muy pequeñas, de naturaleza familiar, en las que se utilizaban metodologías de capacitación basadas en <<aprender haciendo>>, que fueron modificadas por la Revolución Industrial (Mitnik y Coria, 2012, citado en Becerra & Woroz, 2017a, p. 61)

La Revolución Industrial propició que la capacitación se transformara en la incorporación de objetivos y métodos, es decir, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar. Lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades.

Por lo tanto, con la llegada del capitalismo y la gran industria se generaron nuevas formas de organizar el trabajo a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, por lo que tuvo lugar la crisis del sistema de aprendizaje ya que solo se requería que los trabajadores aportaran sus habilidades y destrezas manuales a un esquema productivo basado en la capacidad y el ritmo de las máquinas. (Mitnik y Coria, 2012, citado en Becerra & Woroz, 2017, p. 62)

La capacitación en el siglo XX se caracterizó por la demanda de sistemas rápidos de entrenamiento, periodo de efervescencia en lo relacionado con marcos teóricos como el Conductismo y el desarrollo del Diseño de Instrucción Sistemático (DIS), sistema de auto instrucción que fue un intento de integrar todos los componentes del proceso de instrucción. Con la segunda Guerra Mundial, surgen los métodos sistemáticos y masivos de capacitación, asociados con la Defensa. Nacen nuevos roles como el de diseñador de instrucción, que aportaba la estrategia formativa en un área del conocimiento de la tecnología.

En el periodo de la posguerra, aparece la capacitación individualizada que se expande, a partir de la incorporación de la computadora, como una innovación tecnológica de relevancia primordial hasta nuestros días. (Mitnik y Coria, 2012, citado en Becerra & Woroz, 2017a, p. 62)

Desde el momento que se propuso la Calidad como modelo de gestión a los empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX, el papel de los

trabajadores en las organizaciones productivas cambió radicalmente. (Pérez & Pineda, 2011, p.5)

En los años sesenta, a consecuencia del desarrollo de la ciencia y la tecnología, así como de los cambios que en el orden económico y social se suscitaron en el mundo, se comienzan a implantar << sistemas de aprendizajes >> con una formación ligada a trabajos industrialistas y, en esa época, muchos países contaron con las llamadas Instituciones de Formación Profesional de obreros y técnicos, con incremento de especialidades y diversificación de la dirección y atención desde el punto de vista pedagógico y de financiamiento de estas escuelas, en tanto no siempre se encuentran dentro del sistema de educación de los diferentes países. (Capacitación en América Latina y Cuba, 2011, citado en Becerra & Woroz, 2017, p.63)

Como respuesta a los duros ajustes de los ochenta, se plantea, en la mayoría de los países, la formación profesional tradicional y el papel del Estado y se producen cambios en los sistemas nacionales de capacitación.

El proceso de capacitación laboral empresarial en la mayoría de los países de América Latina ha estado asociado a un intento de reproducción del proceso iniciado en Europa, potenciado por los Estados Unidos, y en las últimas décadas en países del Sudeste Asiático. (Mitnik y Coria, 2012, citado en Becerra & Woroz, 2017a, p. 63).

A partir de la década de los noventa, se observa un cambio sustancial en lo que a capacitación en la región se refiere. Se produce la irrupción de nuevos procesos tecnológicos que pusieron en duda la vialidad de los sistemas de capacitación existentes y se observa un incremento de la participación de las empresas, que comienzan a financiar los cursos de capacitación.

En la actualidad, la capacitación es primordial a nivel organizacional en el mundo entero por construir una vía de transmisión y transformación del conocimiento para los profesionales y debe concebirse como un modelo de educación, a través del cual, es necesario, primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas

laborales, según palabras de Sutton (2001). (Citado en Becerra & Woroz, 2017b, p. 63).

Capacitación en México.

Los sucesos históricos que tuvo la capacitación han permitido tener una gran transformación en donde se han combinado diversos métodos para obtener resultados y generar el impacto en los trabajadores como también poder cumplir con los objetivos establecidos, no obstante, los autores Rodríguez & Ramírez (1991) refieren que en lo que respecta en nuestro país en el año 1931, en la Ley Federal del Trabajo, se establece la obligación de las empresas de tener aprendices, a fin de garantizar la demanda de personal calificado. A la celeridad reciente del desarrollo científico y tecnológico y este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía, este proceso desencadenado por el progreso industrial provocó paradójicamente desempleo al sustituir artesanos por maquinarias; además de otros problemas colaterales como altos índices de accidentes de trabajo y baja productividad.

Hernández & Juárez (2015) hacen referencia que fue hasta la Ley Federal del Trabajo de 1970 que se atiende de manera integral la educación de los trabajadores, al reglamentar no solo las obligaciones patronales en materia de educación elemental, sino también al precisar lo relacionado con el otorgamiento de becas, estableciendo de manera explícita las obligaciones en materia de capacitación y adiestramiento.

Sin embargo, el contexto histórico de la capacitación en México inicia con el Código Civil de 1870, posteriormente como se ha mencionado en el presente trabajo con la Ley de 1931, Ley de 1970, en la Ley de 1977 y 1978 se incorpora el Apartado "A" en el artículo 123 de la Constitución Mexicana y posteriormente la Ley Federal del Trabajo se anexa el Capítulo III bis al Título Cuarto.

Silíceo (2006) hace el énfasis que en México se ha abusado de la evaluación cuantitativa de la capacitación. Una gran cantidad de empresas solo representan con números (horas-hombre-capacitación, números de cursos impartidos, total de

asistentes en el año, etc.), y no han querido ni sabido evaluar los resultados reales que dichos esfuerzos educativos han alcanzado en términos de:

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

Desafortunadamente en nuestro país en diversos sectores de la industria sean grandes, medianas o pequeñas empresas pueden ser del sector público o privado que no llevan a cabo de una forma periódica la capacitación a su personal y no se rigen la mayoría de ellas por el Marco Legal, dando como resultados la ineficacia de procesos tanto administrativos como operativos que son totalmente obsoletos y esto propicia que no existan actualizaciones, aquí surge la importancia de la participación del psicólogo organizacional ya que podrá determinar diversas propuestas para tener un cambio y pueda generarse una cultura organizacional.

Como en otros campos que tiene la psicología, la evaluación es una pieza clave en la psicología organizacional porque brindará información importante y el contexto en el que se encuentra nuestro personal y determinar el proceso de aprendizaje que se debe seguir en la capacitación, en primer instancia para satisfacer aquellas demandas o necesidades que la organización pueda tener y así cumplir con sus metas establecidas, no solo es el hecho de brindar números y tipos de capacitación, sino ejercer y tener un verdadero cambio en el factor humano para que en el desarrollo de sus actividades sea de una forma óptima y factible y evitar tener rotación de personal que afecta a muchas empresas.

Aplicación de la Capacitación.

En la actualidad la capacitación no solo abarca a las empresas, hoy en día es aplicable en diversos sectores como son en el educativo, gerencial o administrativo, etc. es importante señalar que:

- 1) Debe estar basada en objetivos.

- 2) Sistemática y organizada
- 3) Corto plazo
- 4) Habilitadora de trabajo.

CAPÍTULO II

Tecnologías de la información.

La característica más reconocida del salto a la sociedad industrial que consideré fue la revolución tecnológica, que tuvo como resultado un aumento considerable en la capacidad de producción, aprovechamiento y consumo de energía. La máquina de vapor fue el ícono inicial de las nuevas tecnologías de la energía, los motores de combustión interna, la iluminación eléctrica, las baterías y, en cierta medida, la energía nuclear (Díaz, 2013).

Hay que mencionar que Chavarro (2007) indica que otra característica es el conjunto de tecnologías: microelectrónica, informática, telecomunicaciones, automatizaciones, láser, biotecnología, nanotecnología, energías renovables, etc., han entrado en un proceso de afinidad creciente gracias al lenguaje digital entre uno y otras. Igualmente, las tecnologías no son herramientas de aplicación, sino procesos por desarrollar en el sentido de que los usuarios también pueden ser creadores y, por lo tanto, convierten la habilidad y la creatividad mental en elementos determinantes de producción (citado en Díaz, 2013, p. 217).

Dentro del análisis que hace el autor nos permite reflexionar que ante las grandes demandas y cambios que surge en la sociedad, la introducción de las tecnologías de la información permitió avances también de índole científico, con la introducción de máquinas se consolida la revolución de la era digital, que ha servido su aplicación a diversos sectores, que se han consolidado indispensables el uso de ellas.

Ante el gran avance que ha tenido la tecnología es importante señalar que en la actualidad ha ejercido un papel importante en la impartición de la capacitación, grandes organizaciones han tenido que modificar la forma de brindar adiestramiento a sus colaboradores debido a la integración de máquinas y el uso de las TIC. La dimensión social de las TIC se vislumbra atendiendo a la fuerza e influencia que tiene en los diferentes ámbitos y a las nuevas estructuras sociales que están

emergiendo, produciéndose una interacción constante y bidireccional entre la tecnología y la sociedad (Belloch, 2012, p. 1).

Cabero (1998) define las TIC como en líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (Citado en Belloch, 2012, p.2).

Un primer aspecto que debemos analizar es con la introducción de nuevas tecnologías de la información hubo una revolución en los diferentes medios de comunicación, es decir, los medios impresos pasaron a un segundo plano en donde se ve la baja demanda que, en años posteriores, tuvieron que buscar la integración de los medios digitales para que estos aún sigan vigentes.

En cuanto a sus características definitorias presentamos aquellas más significativas y que existe cierto acuerdo entre los autores:

- 1.- Inmaterialidad.
- 2.- Interactividad e interconexión.
- 3.- Instantaneidad.
- 4.- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- 5.- Digitalización.
- 6.- Influencia más sobre los procesos que sobre los productos.
- 7.- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales, etc.)
- 8.- Innovación.
- 9.- Tendencia a la automatización.
- 10.- Diversidad.

Hace relativamente poco tiempo la tecnología de la información y comunicación disponible era bastante compleja y elemental como para intentar abordar y generalizar cambios significativos en diversos terrenos del comportamiento y la actividad humana, en la actualidad ya contamos con un cúmulo de tecnologías sostenibles y razonables que pueden permitirnos realizar diferentes

actividades que afiancen nuestras posibilidades comunicativas y expresivas, industriales, culturales y lúdicas.

Sin lugar a duda estas posibilidades se verán notablemente incrementadas en los próximos años, gracias a los avances que está adquiriendo la comprensión y digitalización de las señales, y la evolución de las tecnologías de transmisión y transferencia con la utilización progresiva de los satélites DBS, o el reemplazo de la fibra óptica por ATM. Sin olvidarnos de los avances que se generen en la propia tecnología de la informática y los microprocesadores (Cabero, 1998, p.2).

Definitivamente los cambios que se han generado en diversos ámbitos le han permitido al capital humano tener un desarrollo, pero también integrarse a un nuevo proceso en su ámbito laboral, teniendo en cuenta la adquisición de nuevas herramientas para la realización de sus actividades, esto ha propiciado que dentro de la capacitación se dé el uso de las herramientas tecnológicas y se busquen nuevas plataformas para la impartición de esta.

En la actualidad la revolución tecnológica ha permitido que exista una brecha digital en diversos sectores de la población esto no ha permitido la inserción de los medios digitales, nos lleva a la reflexión que las plataformas y aplicaciones que se utilizan en este presente en unos meses serán probablemente actualizadas debido al crecimiento acelerado que en los últimos años han tenido los avances tecnológicos.

Ayala & González (2015) indican que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, vídeo). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es el ordenador y más específicamente el Internet.

Las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual desde las grandes corporaciones multinacionales, Pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares.

Hay que mencionar que alrededor de todo el mundo principalmente en países desarrollados dentro de los sectores organizacionales el uso de las TIC ha permitido tener una mayor efectividad para el logro de objetivos, y entre ellos destaca la impartición de la capacitación a distancia lo cual permite generar cambios en las políticas dentro de la cultura organizacional.

Pierano y Suárez (2006) señalan que las vías por las cuales las TIC ayudan a mejorar el desempeño en las empresas son cuatro: (citado en García & Sánchez, 2013, p. 88)

➤ **Automatización.**

Influye sobre los procesos rutinarios. El aumento más que proporcional en la eficiencia respondería a la relación que surge a partir de la posibilidad de disminuir el trabajo humano directo, al tiempo que se generan registros.

➤ **Accesibilidad a la información.**

La posibilidad de acceder a información relevante y precisa con un costo bajo y en tiempo real permite tomar decisiones con la ayuda de una gran variedad de datos.

➤ **Costos de transacción.**

La información se puede transmitir de manera instantánea y a bajo costo, reduciendo los costos de coordinación tanto al interior como al exterior de la empresa.

➤ **Procesos de aprendizaje.**

Los ambientes virtuales y modelos de simulación facilitan el aprendizaje y reducen costos.

El internet ha generado el nacimiento de los consumidores digitales permite cambios cuali-cuantitativos en la comunicación de estos (Gates, B., & Bravo, J.A, 1999, citado en Guaña-Moya et al, 2017, p. 3)

Asimismo se destaca que otro de los usos que se ha tenido con las nuevas tecnologías de la información es el comercio digital, precisamente en este año 2020 que se ha caracterizado por la presencia de una contingencia sanitaria a nivel mundial ha permitido la evolución de los medios tanto de comunicación e información que han brindado la perspectiva de generar diversos cambios en la

utilización de las TIC no solo para países desarrollados si no también, para aquellos países en vías de desarrollo o también conocidos como de tercer mundo como es el caso de México, no solo es aplicable para el comercio si no para la impartición de educación y trabajo desde casa también conocido como Home office.

De acuerdo con la CEPAL (2003b) afirma que “la brecha digital es la línea divisoria entre el grupo de población que ya tiene la posibilidad de beneficiarse de las TIC y el grupo que aún es incapaz de hacerlo (citado en Tello, 2007, p. 3).

Por esta razón la utilización de diferentes aparatos como lo es un teléfono digital (conocido también como smartphone) permite tener los flujos de comunicación, desde la realización de una videollamada hasta el envío de un correo electrónico, que generan su utilización dentro de las organizaciones esto con la finalidad de realizar actividades administrativas.

Por lo contrario Suárez & Alonso (2007) hacen referencia a la aplicación de las TIC en los sectores de la sociedad y de la economía mundial ha generado una serie de términos nuevos como, por ejemplo, e-business y e-commerce (negocio y comercio electrónico), e-government (gobierno electrónico), e-health (sanidad electrónica), e-learning (enseñanza a distancia), e-inclusión (inclusión social digital o el acceso a las TIC de los colectivos excluidos socialmente), e-skills (habilidades para el uso de las TIC), e-work (teletrabajo). E-mail (correo electrónico), banda ancha (acceso a las redes de telecomunicación), domótica (control de electrodomésticos en la casa), entre otros (citado en Ayala & González, 2015, p. 28).

Antecedentes de las TIC.

Las TIC comenzaron con la llamada sociedad de la información y han tenido un papel decisivo en el cambio del dinamismo social, cultural y económico. De hecho, se las consideran como un resonante auténtico de la revolución de las comunicaciones y de la información, al ir más allá del lenguaje oral, que representaba la denominada cultura auditiva, centrada prioritariamente en los hechos de la vida cotidiana del aquí y el ahora; la escritura que, mediante signos gráficos, se puede transcribir lo que se habla y conservarse en el tiempo; la

imprensa, que es el medio para expandir el conocimiento que posibilita la creciente alfabetización general que repercuten lo social, cultural, político y económico, y hasta nuevas tecnologías, que lograron la reproducción y expansión del sonido e imagen a través de múltiples medios como la radio, la televisión, el vídeo, el computador, etc. (Ontoria, 2006, citado en Díaz, 2013, p.223)

Los últimos 30 años se han caracterizado por un aumento exponencial de las comunicaciones, donde aparecen tres términos muy similares en el uso común, pero diferentes al momento de analizar su función, estos son; Red, Internet y Web. Mientras el primero permite establecer una comunicación entre diferentes artefactos comunes (computadores, modem, switch, router y otros.), el segundo es un protocolo de comunicación (TCP/IP, WAP, Wifi), el tercero son páginas de documentos e hipertextos o hipermedios escritas en diferentes lenguajes (HTML, php, entre otros) accesibles a través del protocolo de internet (Calandra & Araya, 2009, p.20).

Los primeros periodos de los sistemas de información y las TIC en el ámbito de la administración de empresas coinciden con el predominio del paradigma de la Teoría Económica y la Organización Industrial, cuyos supuestos de partida establecen que la estructura del sector forma el contexto en el que las organizaciones compiten y, por tanto, es el factor determinante de los comportamientos empresariales y de los resultados que se obtienen. (Porter, 1980, citado en Pérez & Dressler, 2007, p.34)

En un segundo periodo desde el paradigma de la Economía de las organizaciones, toman auge teorías desarrolladas tiempo atrás, como la teoría de los costes de transacción (Coase, 1937; Williamson, 1975) o la teoría de la agencia (Demsetz, 1972; Jensen y Meckling, 1976; Fama, 1980). Teorías que, a diferencia de la economía industrial, consideran como fuente de resultados extraordinarios y de ventajas competitivas en el interior de las organizaciones.

En un tercer periodo, desde enfoques más alejados de la economía industrial y cercanos a la teoría Organizativa, una de las cuestiones que han preocupado a los gestores y que han sido tratadas con amplitud en la literatura referida a las TIC, aunque sin un enfoque teórico exclusivo, es el impacto que ejercen sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones en la estructura organizativa

(Malone, 1997; Robey & Boudreau, 1999) (citado en citado Pérez & Dressler, 2007, p.35-36).

De lo anterior Giraldo & Martínez (2017) manifiestan que la evolución de las TIC ha sido asimétrica en América Latina (subdesarrollados) con relación a Europa y a países como Estados Unidos, Canadá y algunos de Asia como China, Japón y Corea del Sur, ya que su alcance no ha logrado tener los mismos desarrollos tecnológicos, en los diferentes campos en los cuales actúan, que en aquellos países desarrollados. Son múltiples las variables que condicionan el buen funcionamiento de las TIC en los países subdesarrollados que hacen parte de la región Latino Americana.

En efecto como lo indica Belloch (2012) la web ha evolucionado desde su creación de forma rápida en diferentes aspectos:

- Rapidez de acceso y número de usuarios conectados.
- Ámbitos de aplicación. El uso de las redes de comunicación ha ido aumentando exponencialmente desde su creación, actualmente múltiples de las actividades cotidianas que realizamos se pueden realizar de una forma más rápida y eficaz a través de las redes (por ejemplo, reservas de hotel, avión, tren, pago de tributos, solicitud de cita previa, transferencias bancarias, compras electrónicas, etc.)
- Tipo de interacción del usuario. La evolución que se ha seguido la web en relación rol que los usuarios tienen en el acceso a la misma ha ido también evolucionando.

Se conocen tres etapas en la evolución del internet:

- **Web 1.0**

Se basa en la sociedad de la información, en medios de entretenimiento y consumo pasivo (medios tradicionales, radio, T.V, email). Las páginas web son estáticas y con poca interacción con el usuario (web 1.0, páginas para leer).

- **Web 2.0**

Se basa en la sociedad del Conocimiento, la autogeneración de contenido, en medios de entretenimiento y consumo activo. En esta etapa las páginas web se

caracterizan por ser dinámicas e interactivas (web 2.0, páginas para leer y escribir) en donde el usuario comparte información y recursos con otro usuario.

Algunas de las herramientas desarrolladas han permitido:

- ✓ Establecer redes sociales que conforman comunidades en donde los usuarios pueden incluir sus opiniones, fotografías y comunicarse con el resto de los miembros de su comunidad, por ejemplo: My space, Facebook, Tuenti.
- ✓ Compartir y descargar diferentes tipos de recursos, por ejemplo: imágenes: Flic-r; vídeos: YouTube y libros: Google books.
- ✓ Facilitar la participación y colaboración, por ejemplo: documentos colaborativos: Wikis; páginas personales: Blogs.
- **Web 3.0**

Las innovaciones que se están produciendo en estos momentos se basan en sociedades virtuales, realidad virtual, web semántica, búsqueda inteligente.

El uso de las TIC en México

Históricamente, México ha invertido un bajo porcentaje de su PIB en TIC comparado con muchos países. De acuerdo con el World Economic Forum (2010), México ocupa el lugar número 78 en el índice de disponibilidad de red, mientras que, por ejemplo, China ocupa el lugar número 37 y Brasil 61. Este rezago se ve reflejado en la pobre regulación de este sector (lugar 70) e infraestructura (lugar 67), la baja calidad de la educación en matemáticas y ciencias (lugar 127) e investigación (lugar 65), lo cual, junto con los elevados costos de acceso a las TIC, se traduce en falta de niveles de preparación individual (lugar 109) y de uso (lugar 76) (García & Sánchez, 2013).

En efecto como lo indican estos autores la introducción de las TIC a nuestro país se ha visto afectado por la falta de regulación y también tener presente que no toda la población cuenta con el acceso a ellas, sin embargo, hay que determinar que el uso de estas herramientas será indispensable en la utilización para la realización de actividades, ya sea desde la perspectiva de un ámbito laboral, educativo, social, médico, entre otros.

Entre los problemas relacionados con la baja penetración de las TIC en las empresas, destacan: la regulación del sector de las telecomunicaciones, las tarifas que se cobran por el uso de la banda ancha, los tamaños desiguales de las empresas y la falta de financiamiento para adquirir equipos de cómputo. En este sentido, los mismos síntomas que presentan los hogares, surgen en las empresas (García & Sánchez, 2013).

La globalización de la economía ha establecido la generación de grandes demandas de la adquisición de las TIC, pero ¿Alguna vez se ha considerado que se deben utilizar para la impartición de la capacitación a distancia? Una interesante pregunta que nos permite reflexionar que es de vital importancia hacer cambios y dar paso a la utilización de ellas, derivado a las situaciones que se viven actualmente, se debe considerar todas las posibilidades que el S. XXI ha marcado históricamente.

Alcances que ha tenido las TIC.

Para comenzar las TIC han logrado causar un gran impacto en nuestra sociedad, en dos sectores que considero de gran importancia en la actualidad y estos son en la educación y Home Office (la cual también puede incluir la capacitación a distancia), lo que esto significa que se brindará el contexto en los cuales se han desarrollado, así como la transformación que se ha generado teniendo en cuenta de los pros y contras a lo que respecta a este tema.

Para Godínez et al (2017) hace énfasis que las TIC pueden favorecer el acceso universal a la educación, el desempeño de la enseñanza y el aprendizaje de calidad, la formación competente de docentes, así como la administración más eficiente del sistema educativo, originando cambios en muchos aspectos del sistema educativo porque son una gran herramienta para la enseñanza, promueven la comunicación y la colaboración, suprimen barreras de distancia y de geografía, son recursos valiosos de apoyo para maestros y favorece a las escuelas para que desarrollen sus funciones con mayor eficiencia.

De acuerdo con Sánchez (2009) gracias a la familiarización con las TIC, hay una nueva cultura donde predomina el ordenador sobre un libro o el docente y,

afortunadamente, ya no solo les sirve sólo lo que dicen los libros, pues pueden aprender, cada vez más, por sí mismos, plantear, planificar estrategias y resolver situaciones en permanente transformación gracias a su accesibilidad a los medios temáticos (citado en Ayala & Sánchez, 2015, p. 43).

Las transformaciones y avances vertiginosos que en materia de ciencia, tecnología e información están originando un nuevo contexto social en que los ciudadanos cada día deben asumir los cambios y retos que impone la sociedad de la información y conocimiento. La expansión de las tecnologías de la comunicación e información han ampliado sus usos en la última década, gracias a las aplicaciones de la web 2.0 que permite la creación de blogs, wikis y algunos espacios virtuales, con los cuales se puede interactuar de forma más dinámica e innovadora. (Godínez et al, 2017)

Sin embargo, para Salinas (2008) Los procesos de innovación respecto a la utilización de las TIC en la docencia suelen partir, la mayoría de las veces, de las disponibilidades y soluciones tecnológicas existentes. Sin embargo, una equilibrada visión del fenómeno debería llevarnos a la integración de las innovaciones tecnológicas en el contexto de la tradición de nuestras instituciones. No podemos olvidar la idiosincrasia de cada una de las instituciones al integrar las TIC en los procesos de enseñanza superior, tampoco que la dinámica de la sociedad pueda dejarnos al margen.

Los motivos que se han apuntado para incorporarlas a la enseñanza son diversos, para Bares (2001) los cinco fundamentales son: por imperativo tecnológico, para responder a las necesidades de la sociedad, para ampliar el acceso a la educación y a la formación, para mejorar la relación entre costes y eficacia en la enseñanza, y para favorecer la calidad del aprendizaje. Reconocimiento que algunos de estos aspectos no se han visto conformados desde la investigación educativa, y menos aún con la simple incorporación de las tecnologías, no podemos dejar de reconocer que son aspectos significativos.

Así mismo para Cabero(2007) hace referencia de que algunas posibilidades que las TIC, pueden aportar a la enseñanza y que pueden servir también de motivo para justificar su incorporación a los procesos de enseñanza- aprendizaje, y también

en cierta medida para la creación de contextos innovadores para la formación, y de allí aludíamos algunas como: ampliación de la oferta informativa, creación de entornos flexibles para el aprendizaje, eliminación de las barreras espacio-temporales, incremento de las modalidades educativas, potenciación de entornos interactivos.

Dentro de los roles que asumen cada agente educativo, los estudiantes actuales, utilizan las herramientas tecnológicas para facilitar el aprendizaje; esta evolución surgió desde las primeras concepciones con la calculadora, el televisor, la grabadora, entre otras; sin embargo, el progreso ha sido tal que los recursos tecnológicos se han convertido en recursos educativos, donde la búsqueda por mejorar el aprendizaje trae consigo la tarea de involucrar la tecnología con la educación. (Hernández, 2015, p. 329)

Por esta razón Rosario (2005) menciona que en los sistemas educativos a partir de los años 60 la universidad tradicional, la educación de adultos y la actualización profesional, no logran establecer una moderna infraestructura y organización que atienda a la pujante demanda de la sociedad industrial. La masificación de las instituciones educativas ocasionó su inmovilización, lo cual las llevó al descenso de la calidad de la enseñanza y a la imposibilidad de mejorar para todos los que aspiraban a un mejor nivel de vida, que pudiera aportar al progreso socioeconómico.

Indiscutiblemente la transición que han tenido los sistemas de educación al incluir las TIC han permitido que el estudiante pueda integrar la autogestión logrando dar la continuidad a su trayectoria escolar, sin embargo, se suma la necesidad de la innovación en las diversas plataformas o herramientas a utilizar, esto derivado a la creciente demanda que se ha establecido en las competencias educativas, porque, dando un ejemplo las diversas aplicaciones digitales que se utilizan en la actualidad, posiblemente serán obsoletas en dos años, por eso la generación de las plataformas van evolucionando conforme a las demandas que la comunidad educativa requiere.

La introducción y uso de las TIC en los sistemas educativos es común, debido a que son consideradas una competencia básica (como lectura y escritura),

representan una oportunidad para el crecimiento económico y empleo, y son herramientas para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. (Ayala & Sánchez, 2015a, p. 43)

Es cierto que aún se generan debates entorno de la inclusión de las TIC y más si es en sistema educativo presencial, debido que hay que considerar que los contenidos que se imparten son totalmente diferentes, este sistema de educación el profesor acompaña al alumno a diferencia del sistema a distancia en donde el alumno se vuelve autogestivo; el papel que ejerce el profesor es de tutor que está para guiar al alumno y retroalimentar de forma asincrónica, por eso en diversos países incluyendo a México la integración de los sistemas de información ha sido lenta teniendo así una brecha digital a diferencia de los países desarrollados. Ante contingencias se ve claramente las dificultades que han tenido que enfrentar tanto el personal docente como los alumnos, es importante la actualización de los contenidos para que sean vigentes en la impartición de la educación virtual.

La educación es parte integrante de las nuevas tecnologías y eso es tan así que un número cada vez mayor de universidades en todo el mundo está exigiendo la alfabetización electrónica como uno de los requisitos en sus exámenes de acceso y de graduación, por considerar que es un objetivo esencial preparar a los futuros profesionales para la era digital en los centros de trabajo. (Rosario, 2005, p.2)

Las primeras instancias educativas que aceptaron el reto de una transformación educativa fueron las universidades brindando la oferta educativa en la rama de las ciencias sociales en la modalidad a distancia, las cuales han desempeñado un papel fundamental que ha servido como base para aplicarlas en los sistemas educativos que tienen diversos países como, por ejemplo: desde preescolar hasta la educación media superior.

El uso de las TIC en la educación en México.

La educación a distancia en México representa una alternativa instructiva para grupos sociales que, debido a la crisis económica, de seguridad actual, a las tendencias globales de la educación, a las condiciones de la educación superior del país no pueden ajustarse a los ritmos de enseñanza escolarizada. Este sistema

tiene herramientas y estrategias que impiden que la educación se convierta en un acto aislado, que procura a través de un campus virtual, que los estudiantes y facilitadores tengan un espacio para interactuar e interrelacionarse, eliminando restricciones de asistencia, avanzar al propio ritmo del estudiante de acuerdo con su capacidad y disponibilidad de tiempo. (Godínez, 2017, p.11)

Al respecto, ANUIES expresa que la capacidad de innovación incluirá importantes cambios en las formas de concebir el aprendizaje, en la utilización de métodos pedagógicos y tecnologías educativas y en la definición de los roles de los actores fundamentales de la educación superior: los profesores deberán ser mucho más facilitadores del aprendizaje y tutores; los directivos más académicos y profesionales; y los alumnos serán más activos y responsables de su proceso formativo (ANUIES,1998).

Para Amador Bautista (2010) hace un énfasis determinante en el análisis de los sistemas de educación superior a distancia en México tiene su origen en la preocupación por las dificultades que enfrentan los jóvenes para ingresar a las universidades y, en consecuencia, a los mercados laborales. Con esta motivación, se han analizado las políticas, estrategias y acciones de los organismos internacionales, de los gobiernos nacionales y las instituciones educativas de las últimas tres décadas, en las que se proponen alternativas para enfrentar el grave problema de acceso a la educación superior. Como resultado del análisis de los discursos políticos, se encontró que el uso de las tecnologías de información y comunicación aplicadas a la educación a distancia representan los nuevos paradigmas de desarrollo y transformación de la educación superior.

En México, la educación abierta a diferencia de otros países en donde lo abierto está más referido al libre ingreso a las instituciones educativas, sin necesidad de documentar los estudios previos, se refiere a la flexibilización de los procesos escolares tradicionales, tales como la asistencia a clases, el calendario escolar y los tiempos de evaluación para certificar lo aprendido. Por su parte, la educación a distancia se relaciona más con las estrategias metodológicas y tecnológicas que posibilitan la entrega de contenidos educativos, y con la comunicación entre los participantes de un proceso educativo determinado que no

coinciden en tiempo y lugar; de modo que, aunque suene paradójico, la principal intención que anima a la educación a distancia es que la distancia no exista. (García Palacios, 2015, p.5)

Es importante señalar que la educación a distancia ha superado las expectativas entre la población debido a que poblaciones más jóvenes ven esta posibilidad como una gran oferta educativa, dado que el uso de aparatos y plataformas la utilidad que tienen es de forma cotidiana, aún falta un trabajo arduo por parte de las autoridades para que toda la población tenga una mayor posibilidad de tener acceso a las TIC.

Capacitación a Distancia.

Como se pudo ver en el capítulo I del presente trabajo la capacitación se debe considerar un pilar fundamental para que el factor humano pueda adquirir nuevas habilidades y poder realizar sus actividades de una forma óptima, como ya se ha mencionado ante los graduales cambios y las demandas que ha tenido la sociedad; la integración de las TIC en el ámbito laboral es un desafío que varias organizaciones han decidido tomar, lo cual implica que el papel del psicólogo sea crucial para obtener resultados satisfactorios para esto revisaremos cuales han sido las formas de impartir una capacitación a distancia que mencionan algunos autores.

Chiavenato (2009) menciona que la capacitación se puede dar de varias maneras: en el trabajo, en clase, por teléfono, por medio de la computadora o por satélite. Los medios son muy variados, por lo cual a las formas de brindar dicho ejercicio las cataloga como técnicas de capacitación y son las siguientes:

- 1) Lecturas
- 2) Instrucción programada.
- 3) Capacitación en clase
- 4) Capacitación por computadora (Computer based training, CBT)
- 5) E-learning

En los puntos 4 y 5 se puede visualizar que el autor hace referencia la integración de las TIC como una herramienta factible para brindar la capacitación, debido a que se ajusta a las necesidades que pueda tener la organización.

Vale la pena aclarar que autores como Dessler & Varela (2011) hacen más específicas las técnicas de capacitación como técnicas de aprendizaje a distancia en donde se incluyen el uso de las herramientas tecnológicas tal es el caso de los audiovisuales que tienen como características las películas, televisión de circuito cerrado, audio cintas y vídeo cintas, no obstante, hace un énfasis y relaciona de una forma significativa el aprendizaje con las tecnologías de la información; el cual nos permite entender la importancia que en el sector industrial le daba a la innovación del avance digital y se puede observar en la siguiente lista.

- Capacitación basada en computadora.
- Estrategia y capacitación de RH basada en DVD.
- Aprendizaje simulado.
- Capacitación vía internet y portales de aprendizaje
- Capacitación basada en MP3/iPod
- Mensajería instantánea.
- Salón de clases virtual

Definitivamente la capacitación a distancia o e-learning se ha considerado como una herramienta factible la cual permite adecuar las necesidades detectadas que puede tener una organización utilizando diferentes técnicas al ser de bajo costo su ejecución y diseño podrán tener las diferentes actualizaciones que requiera.

En esta perspectiva, la idea de la capacitación a distancia, desde sus inicios, ha sido favorecer la generación de ambientes de aprendizaje colaborativo, donde los participantes aprendan a partir del intercambio de conocimientos y experiencias entre ellos, con el apoyo de tutores que motiven, guíen y orienten sus actividades. (Muñoz, 2011, p. 20)

Home Office

Esta palabra puede resultar nueva en el contexto actual que vivimos en el país ya que tradicionalmente el individuo acude a realizar sus labores a la empresa, pero los complejos cambios que surgieron en el 2020, muchas organizaciones tuvieron que modificar su dinámica laboral y nos referimos al Home Office, aquí la interrogante que surge ¿Es posible que la utilización del home office permita impartir

la capacitación? Interesante pregunta que invita a la reflexión y análisis de la nueva situación laboral que viven muchas organizaciones.

La realidad organizacional actual ha estado en constante cambio y evolución. Esta evolución busca obtener no solo lo mejor de las capacidades de cada ser humano, también deben tomarse en cuenta los beneficios para la organización. Se podría considerar que uno de estos beneficios para ambas partes es el denominado home office, teletrabajo o trabajo en casa. Surge el “trabajador red” que es el agente necesario para las organizaciones que adoptan nuevas maneras de trabajar, utilizando las nuevas tecnologías de la información; y crean otras formas de organización basadas en la flexibilidad y la interconexión. (Mondragón et al, S/F, p. 139)

El home office ofrece grandes promesas en otros aspectos. De acuerdo con un estudio de Mercer (2020), el home office puede dar mayor flexibilidad para aquellas personas que tienen compromisos familiares y personales (por ejemplo, cuidado de hijos o de adultos mayores) que les impiden trabajar fuera del hogar en horario completo o definido. Además, el home office también permite mayor accesibilidad, ayudando a derribar las barreras estructurales que enfrentan las personas con discapacidad para acceder a un empleo. (citado en Rodríguez García, 2020, p.4)

Según el Índice para una Vida Mejor de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD, 2019), en México el 28.7% de los trabajadores permanecen en la oficina más de 50 horas a la semana.

Sin embargo, esta modalidad de trabajo no todas las organizaciones la manejan debido a que consideran que la productividad del individuo sería baja, existen investigaciones que han permitido verificar que el home office ofrece mayores beneficios y a lo referente a la producción no baja al contrario incrementan los beneficios y así lo describe Mondragón et al(S/ F) “La flexibilidad de la jornada laboral” en este esquema permite mantener una actitud razonable sobre el proyecto de vida, lo que produce, además, una serie de efectos positivos en la empresa, como son: aumento en la productividad y competitividad, reducción de costos, aumento en la capacidad de la empresa para contratar y conservar personal,

aumento en la capacidad de gestionar el cambio y adaptarse a él, mejora en las comunicaciones, supresión de las horas extras involuntarias.”

Deben considerarse también varios aspectos para que esta forma de trabajo sea exitosa, como, por ejemplo, adecuar un lugar exclusivo como área de trabajo, no tener distracciones como lo es el televisor, mascotas, contar con herramientas tecnológicas las cuales incluyen una buena conexión a internet, una computadora de uso exclusivo para el trabajo.

En este punto la capacitación toma un papel importante ya que va a permitir brindar de conocimientos nuevos al trabajador, puesto que integra las herramientas tecnológicas en la realización de actividades como puede ser el uso de plataformas, aplicaciones, medios de contacto, uso de programas que pueda diseñar la empresa, al mismo tiempo esto permitirá tener resultados que puedan ser medibles estableciendo los objetivos que no afecte a la organización y permita que el programa de capacitación pueda actualizarse como que sustentable puede ser el home office, pero hay que tener en cuenta que se deben incluir las TIC en base a las necesidades del puesto de trabajo para que así se permita generar cambios necesarios en la cultura organizacional.

En relación con la emergencia sanitaria que acontece a nivel mundial Rodríguez García (2020) manifiesta que el COVID19 ha impulsado el home office de forma masiva durante los últimos meses, este cambio podría cambiar de forma permanente el mundo del trabajo, se ha posicionado como una alternativa para que algunas empresas no frenen algunas actividades y al mismo tiempo, cuiden a sus trabajadores.

Hay que considerar que este fue un cambio súbito que vivió el mundo entero, algunos países desarrollados al contar con este sistema de trabajo solo tuvieron que adecuar los procesos para dar continuidad a la realización de actividades laborales, pero, en el caso de México la situación fue totalmente diferente debido a que no se contaba con capacitaciones en sectores como el administrativo, educativo, industrial; y al tener procedimientos que no incluyen a las tecnologías de la información hace que los procesos utilizados no sean factibles para el desarrollo de actividades y las demandas que exige el puesto de trabajo se vea afectado, muy

a pesar de la situación de confinamiento, considero que es una gran oportunidad para generar los cambios necesarios tanto en los procedimientos que se llevan a cabo en el área de trabajo como la actualización y utilización de herramientas digitales que harán posible llegar a los objetivos establecidos de cada organización.

No hay que olvidar que la perspectiva ha cambiado, por una parte, nuestro sistema educativo tuvo que adaptarse y realizar cambios en la forma de impartir la educación, ante la novedad de las diversas plataformas y herramientas digitales que se han tenido que utilizar, en el ámbito laboral es urgente realizar cambios para tener un avance en la capacitación en donde el psicólogo pueda adecuar los programas y estos tengan una aceptación favorable con personal logrando tener una buena adaptación al cambio.

El compromiso que existe como futuros profesionales es que, en un escenario real, la intervención sea oportuna y se pueda satisfacer las necesidades que tiene la organización por que ante la gran transformación que se está viviendo es fundamental que se integren las tecnologías de la información.

CAPÍTULO III

Propuesta.

Para dar inicio al presente capítulo y con base a la literatura antes descrita se elabora una propuesta de trabajo en donde se incluye la capacitación a distancia. La Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios (DGIRE), es una dependencia que pertenece a la máxima casa de estudios UNAM, se ubica en Cto. Centro Cultural S/N, CU, en la alcaldía Coyoacán.

Su objetivo es de asegurar y supervisar que los procesos de Incorporación y Revalidación de Estudios cumplan con las normas y políticas Universitarias aplicables a las mismas para garantizar la identidad de los planes de estudio con los de la UNAM, dentro de las funciones que realiza esta dependencia son: dirigir, controlar y evaluar el sistema de estudios incorporados de la UNAM, participar en el proceso de dictaminación para fines académicos, sobre la validez de los estudios realizados en establecimientos educativos nacionales o extranjeros ajenos a la UNAM, de conformidad con la Legislación Universitaria.

Está conformada por las siguientes áreas:

- Coordinación de Gestión.
- Subdirección de Incorporación.
- Subdirección de Revalidación.
- Subdirección de Certificación.
- Subdirección de Cómputo.
- Subdirección de Extensión y Vinculación.
- Coordinación de Educación Continua.
- Unidad Administrativa.

En la Subdirección de Incorporación se encuentra el departamento de la Coordinación de Supervisión Académica, en donde se diseña este plan de trabajo que tiene la finalidad de unificar 3 procesos administrativos que considero

fundamentales para llevar de una forma óptima la ejecución de los mismos así como la integración de las TIC para que sean más factibles y satisfaga las necesidades de cada Claustro de bachillerato que conforma este departamento, no obstante, el contenido a realizar debe ser específico, práctico y sobre todo que se adapte a las diversas situaciones que se puedan presentar en el ámbito laboral.

Estos son los 3 procesos administrativos que se pretende brindar la capacitación a distancia cuyo objetivo principal es ser una herramienta útil para el personal y sea beneficiado en la adquisición de nuevas habilidades con el uso de herramientas digitales:

- 1.- Entrega de reportes de supervisión documental para revisión.
- 2.- Entrega de Oficios de Cumplimientos para archivo.
- 3.- Entrega de programas de Cursos de Nivelación para revisión.

Antecedentes de capacitación

Como no existe antecedentes de capacitación sobre los procesos antes mencionados, se elabora este plan para que sirva como precedente ante la futura realización de un manual de procesos administrativos interno.

Descripción de Participantes:

Los participantes de esta capacitación serán los 4 jefes de Claustro de Bachillerato del área de Supervisión Académica de la dependencia DGIRE, las cuales son 3 del sexo femenino y 1 participante del sexo masculino, los rangos de edad comprenden de los 42-69 años con escolaridad nivel Licenciatura.

Duración de la Capacitación.

La duración de la capacitación será de 8 hrs, la cual será impartida en 4 sesiones de 2 hrs cada una en donde se abarcarán los procesos antes mencionados.

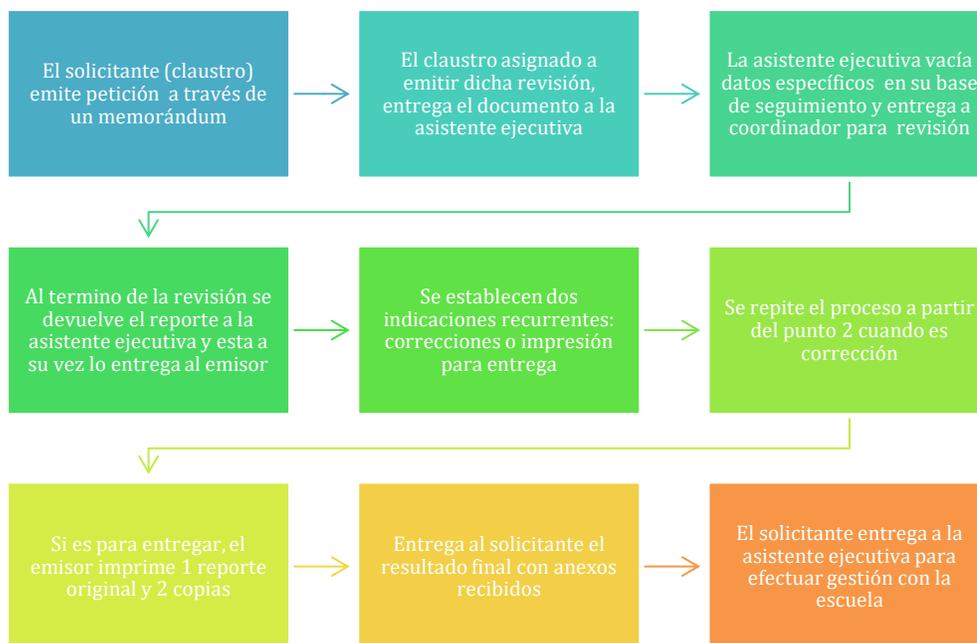
Procedimiento de la Capacitación.

- Proceso 1. Entrega de reportes de supervisión documental para revisión.

Objetivo: Enseñar al colaborador (jefe de claustro) la forma óptima para realizar la ejecución de esta tarea.

Desarrollo:

Con relación a este proceso se abarcarán los temas de procesos administrativos y trabajo en equipo, en donde se haga énfasis para que nos sirve aplicarlo en las actividades diarias, la importancia que tiene en la organización, que objetivos en común se tienen con el trabajo en equipo etc. Ahora bien, para López (2012) el proceso administrativo no solo se lleva en la alta dirección, si no desde niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo. Entonces al llevar un orden en los procesos permitirá tener una mayor fluidez en la ejecución de este procedimiento haciendo visible el trabajo en equipo, generando un clima de confianza en los participantes, sin embargo, (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Park et. al., 2005, citado en Torrelles, 2011, p.330) hacen énfasis que para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad; ahora bien como se relaciona el aprendizaje con el E-Learning, las teorías del aprendizaje basadas en el Conductismo, Constructivismo cognitivo y el Constructivismo Social son las principales teorías psicológicas que en las últimas décadas han sustentado y fundamentado los procesos instructivos en la formación en “línea”.



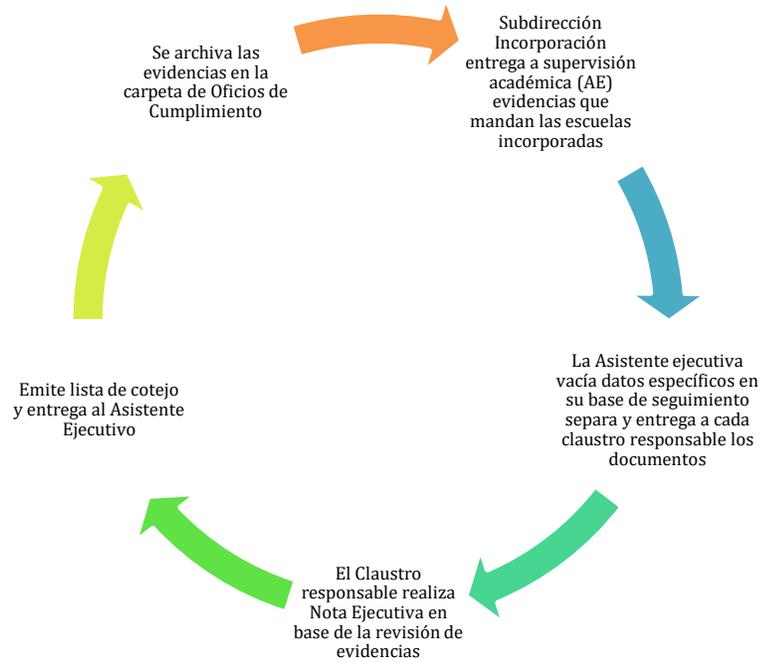
Esquema del proceso 1

- Proceso 2. Entrega de Oficios de Cumplimientos para archivo.

Objetivo: El participante aprenda a llevar este procedimiento a distancia y practique la comunicación asertiva para las relaciones interpersonales que se llevan en su ámbito laboral.

Desarrollo:

Para este segundo proceso los temas que se quieren brindar son comunicación asertiva, uso de plataformas y herramientas digitales, con la finalidad de que el participante aprenda llevar a cabo este procedimiento a distancia, con la utilización de la nube que ofrecen diferentes servidores como lo es Google. Microsoft o Dropbox, estilos de comunicación así como la importancia de llevar a la práctica la comunicación asertiva, de esa forma Pérez et al (2017) hace la referencia que la comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad verbal y preverbal en forma apropiada a las culturas y a las situaciones, por eso, ante la situación de confinamiento que se vive actualmente es importante hablar sobre este tema, es así como Pereira (2008) menciona que las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista.



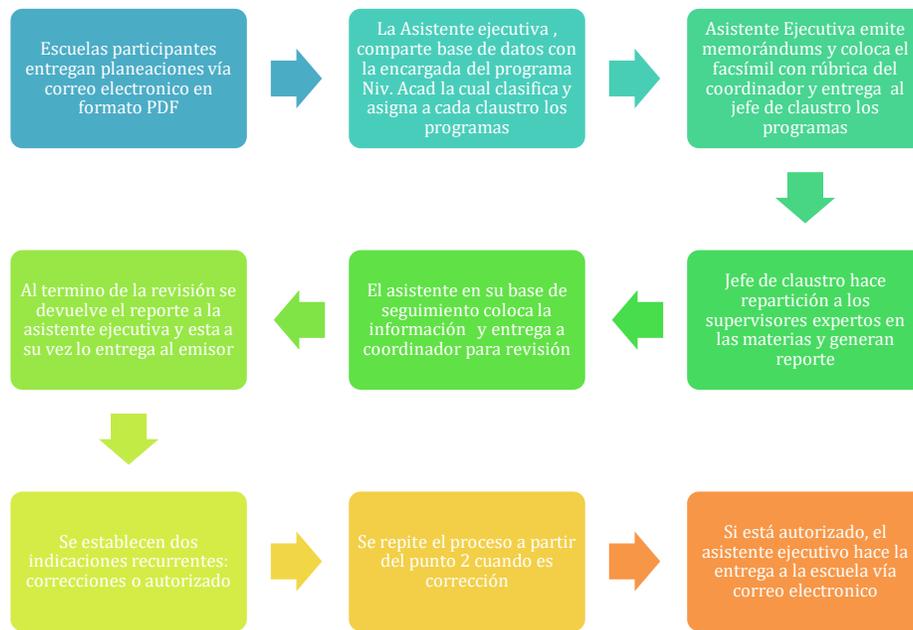
Esquema del proceso 2

Proceso 3. Entrega de programas de Cursos de Nivelación para revisión.

Objetivo. Que los colaboradores den seguimiento correcto a las tareas asignadas.

Desarrollo.

Para este proceso se abarcará los temas de seguimiento de tareas y gestión del tiempo, cuál es su utilidad en la organización, la ventaja que tiene para el desarrollo en los puestos de trabajo.



Esquema del proceso 3

Método de Capacitación.

El método o técnica de capacitación a utilizar es el E-Learning, como lo indica Chiavenato (2009) este método se refiere al uso de las tecnologías de internet ya que nos permite 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 y tiene tres fundamentos:

- 1.- Es una red que es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir al instante el contenido de la instrucción o la información.
- 2.- Se puede entregar al usuario final por vía de la computadora mediante la tecnología estándar de internet.
- 3.- Se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación. No se limita a la entrega de la instrucción (característica de la capacitación por computadora).

Derivado a que la forma de laborar actualmente es el Home Office permitirá la impartición del programa de capacitación, haciendo uso de las tecnologías de la información.

Instrumentos.

Los instrumentos por utilizar con los jefes de Claustro serán:

- 1) Presentaciones en formato Power Point para los temas de capacitación mencionados anteriormente.
- 2) Utilización de vídeos para reforzamiento de los temas.
- 3) Plataformas de comunicación digital: Aplicaciones de Google, correo electrónico, Vídeo conferencia se utilizará Zoom.
- 4) Equipo y otros: está conformado por equipo multimedia (computadora e internet).

Rúbricas de evaluación.

Del modelo de Kirkpatrick los rubros a evaluar de la capacitación serán el aprendizaje y la reacción de los participantes.

Método de evaluación.

Para evaluar la reacción de los participantes se les brindara al final de la capacitación un cuestionario dividida en dos secciones una para calificar en escala del 1 al 10 y la segunda sección con tres preguntas abiertas.

Para la evaluación del aprendizaje se hará en tres momentos, una evaluación diagnóstica, evaluación en el proceso y una evaluación final de cada subtema visto en la plataforma, al igual para la cuestión práctica una simulación en línea de un caso, en donde los participantes compartirán la página con el instructor para que él pueda evaluarlos.

Discusión Y Conclusiones.

En las organizaciones, el tema de procesos administrativos y capacitación van ligados para efectuar de forma óptima cada actividad que demande el puesto de trabajo, como lo menciona Pilar (2017) *“La capacitación continua de los empleados de una empresa es clave para el logro de sus objetivos. Debe ser una estrategia a largo plazo y los trabajadores deben seguir aprendiendo a lo largo de su vida”*

Al no existir un orden para llevar a cabo los procesos administrativos dentro de un área como es el caso de Supervisión Académica de la DGIRE puede generar en un determinado tiempo procesos totalmente obsoletos los cuales no sería posible tener alguna adaptación ante situaciones como lo es en este caso la pandemia que mundialmente ha afectado a las industrias y no se cuentan con alternativas para llevar a cabo las actividades más sencillas que pueda tener el área.

De lo anterior Markides (2000) señala que estructurar procesos consiste en el establecimiento de un sistema gerencial que permite construir, desplegar y controlar metas fundamentales de la dirección y los correspondientes medios para asegurar su logro en todos los niveles de la Organización. Estructurar los procesos es clave para identificar e implementar soportar las estrategias fundamentales de cambio en las situaciones críticas de la empresa (citado en Ríos Navia, 2011, p. 17)

El propósito que tiene esta propuesta de trabajo es la actualización de procesos administrativos para que estos sean más eficientes en su ejecución, con la integración de las tecnologías dichos procesos pueden ser llevados y reducir el tiempo de entrega, sin embargo, ante situaciones inesperadas no todas las organizaciones cuentan con protocolos para adecuar sus procesos o bien, el uso de las herramientas tecnológicas, el papel que hoy tiene el uso de las TIC ha hecho cambios significativos así lo menciona Marín (2006) las NTIC abren posibilidades para la educación en general y para la formación profesional continua en particular.

Los entornos virtuales de aprendizaje se caracterizan, entre otras cosas, por su estructura hipertextual que supone un aprendizaje exploratorio, fruto de la navegación hipertextual, que conduce a una nueva manera de aprender y enseñar, caracterizada por la interactividad, favoreciendo procesos de integración y

contextualización en un grado difícilmente alcanzable con las técnicas lineales de presentación.

Son retos que las organizaciones debe enfrentar, para poder tener un cambio radical en la forma de llevar a cabo una capacitación y la segunda en cómo realizar sus respectivas actividades desde la práctica del Home Office.

Cabrero (2001) y Salinas (1996) hacen referencia a las ventajas que tienen los entornos virtuales:

- Posibilidad de crear entornos multimedia de comunicación.
- Utilizar entornos de comunicación sincrónicos y asincrónicos.
- Deslocalizar la información de los contextos cercanos.
- Facilitar que los alumnos o trabajadores se conviertan en constructores activos de su propio proceso de aprendizaje.
- Construir entornos no lineales sino hipertextuales de información.
- Actualizar de forma inmediata la información y atender a las nuevas necesidades que la evolución de la sociedad impone.
- La información tiende ser más individualizada, ajustada a las necesidades y características de los usuarios.

Para concluir se debe tomar en cuenta que en la actualidad las organizaciones no están preparadas para adaptarse a las diversas situaciones que se derivan, es muy importante capacitar al personal, se debe analizar las necesidades que tiene el área para poder ofrecer las alternativas que sean factibles para la introducción y que se lleven a cabo.

El objetivo principal que se quiere conseguir con esta investigación teórica es lograr obtener cambios significativos en el área de Supervisión Académica en donde la integración de las herramientas digitales permita un buen desempeño en la realización de actividades y esto permitirá dar un seguimiento y hacer las modificaciones necesarias que se requieran.

Los procesos dentro de las organizaciones considero que son el pilar para llevar a cabo una buena ejecución de cada actividad, sin embargo, al no contar con las actualizaciones debidas puede surgir la problemática que lleguen afectar a otras áreas en común, con la revolución de la era digital es necesario integrar las nuevas tecnologías de la información, ya que han permitido realizar procesos que solían ser tan complejos, en procesos simples, esto permite hacer la invitación de innovarse,

aquí es donde la cultura dentro de la organización permitirá que los cambios que se tengan que realizar deriven a una aceptación idónea dentro de la comunidad.

Hay que tomar en cuenta que la intervención que se pueda efectuar en el área de Supervisión Académica de la Dependencia DGIRE va a permitir la identificación y reflexionar sobre las posibles soluciones que se le pueda dar al área conforme a las demandas que existan sobre la capacitación como el desarrollo de nuevos procesos administrativos o alguna temática que se solicite.

No hay que olvidar que el papel del psicólogo en el campo organizacional es fundamental, hago la mención porque a raíz de las diversas funciones que ejerce como lo es: reclutar, evaluar el desempeño, seleccionar, capacitar y gestionar entre otros, ayuda a generar el equilibrio entre el factor humano y la empresa, esto se logra porque puede entender a la conducta humana dentro de los diferentes escenarios en que este se desenvuelva.

Es vital que dentro de la formación como psicólogos amplíemos nuestra visión y que las empresas brinden capacitación a sus empleados, también brindar información en base a la literatura que existe como fruto de las diversas investigaciones que se han dado en el ámbito laboral ya que han arrojado datos interesantes sobre diferentes temáticas que conforman a la Psicología en el campo Organizacional, México como país cuenta con muchas industrias de las cuales desconocemos si han implementado políticas sobre el funcionamiento de cada área, procesos administrativos, ergonomía, salud en el trabajo, o el uso de las TIC.

Las fuerzas tecnológicas, están renovando a la sociedad, lo que incluye al mundo laboral, el conocimiento que resultará de estos escenarios permitirá adaptar a las organizaciones en donde se podrá construir diferentes sistemas, donde el trabajo ya no será el eje articulador, sino el recurso de supervivencia en un mundo altamente competitivo en habilidades y competencias.

No solo se trata de adecuar nuevos procesos en un determinado sector o área, el proceso de capacitación e integración de las TIC brindará el soporte necesario para que los colaboradores adquieran nuevas habilidades y refuercen aquellas que han utilizado para desempeñar su trabajo.

Los tiempos en los cuales nos estamos desarrollando, sin duda propician malestares en el personal ante la falta de actualización de nuevos procesos que se deben llevar a cabo y estos pueden resultar fatídicos para su desempeño, por ello, se debe establecer protocolos para efectuar las adaptaciones necesarias y proporcionar la confiabilidad para los nuevos procesos que se deban realizar, teniendo en la perspectiva el impacto que estos cambios que pueda tener el trabajador, por eso la comunicación tanto interna como externa debe ser clara y concisa para que el desempeño operacional tenga éxito en el logro de los objetivos establecidos.

Además, hay que considerar que la gestión de procesos administrativos se ha convertido en primera instancia una necesidad para las organizaciones por eso, se deben revisar en un tiempo considerable para que si llegase existir un cambio se brinde la capacitación que se requiera con la finalidad de que los resultados sean favorables tanto para la empresa como para el empleado.

También hay que considerar que la falta de capacitación no solo afecta al sector público, también al sector privado en donde cada trabajador realiza sus actividades en base a los conocimientos previos que este tiene, hay que concientizar aquellas organizaciones que no cuenten con esta práctica y se logre obtener un cambio en las diversas contextualizaciones de nuestra cultura laboral; en primera estancia para evitar rotación de personal que es una problemática que afecta a nuestro país y en segundo lugar para brindar las herramientas necesarias al trabajador para un óptimo desarrollo en sus actividades.

No obstante, hago énfasis que brindar una intervención adecuada proporcionará elementos suficientes para que el área pueda tener resultados factibles dentro del desarrollo de sus actividades, generando la satisfacción del clima laboral lo cual constituye que la gestión estratégica pretenda identificar las bases y permita el desarrollo posterior de un manual de procedimientos interno el cual permita su uso a elementos nuevos que se integre a la organización.

Por otra parte, se ha visto en las diversas investigaciones que el uso de las TIC ha dado resultados favorables en el sector de la educación, hay que considerar este suceso como un fuerte antecedente para poder utilizarlo en el ámbito laboral.

Ahora bien, otro de los cambios que han dejado este marco histórico, el Home Office desafortunadamente en nuestro país no ha existido una regulación para su integración, sin embargo, ha sido una alternativa para que muchas organizaciones no fracturen y sigan siendo productivas, en donde la falta de la intervención del psicólogo para adecuar los estilos de trabajo ha generado estragos que nos hace la invitación de reflexionar sobre ¿cómo afecta la falta de procedimientos a un área laboral? No solo para se puedan realizar de forma física sino también en un ambiente virtual.

Es importante señalar que el s. XXI ha cambiado la perspectiva de las relaciones laborales y como el uso de la tecnología ha favorecido para la adquisición de nuevos aprendizajes en donde los ambientes virtuales han tenido una importancia muy significativa para el desarrollo del ser humano.

Finalmente, como psicóloga en formación todo lo aprendido y el interés por este tema se ha derivado gracias a las diversas situaciones que he vivido laboralmente y que, a raíz de mi formación educativa profesional considero que es posible que se pueda lograr el cambio en mi área de trabajo adecuando las nuevas herramientas que se lleguen a utilizar.

Referencias.

- Aamodt, M. (2010). *Diseño y evaluación de sistemas de capacitación. En Psicología Industrial/organizacional: Un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning, 287-325.
- Almenara, J. C. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. *Grupo Editorial Universitaria*. Recuperado de:
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1MZF0MGPJ-DW0C5J-NB1S/TICS%20EN%20EDUCACION.pdf>
- Amador Bautista, R. (2010). Modelos de redes de educación superior a distancia en México. *Sinéctica*, (34), 1-13. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2010000100006
- Angulo, J. C. R., Masacón, M. R. H., Díaz, P. A. M., Aristega, J. E. M., & Chávez, D. G. N. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. Recuperado de:
<http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000). *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. México, Ed. ANUIES.
- Ayala, E., & Gonzales Sánchez, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, V. I., & Woroz, T. B. (2017). Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo. *Mendive. Revista de Educación*, 15(1), 57-64. Recuperado de:
<http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/pdf>
- Belloch, C. (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. *Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia*. Recuperado de:
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31932340/TIC.pdf?1379851524=&resp>

onse-content-
disposition=inline%3B+filename%3DLas_Tecnologias_de_la_Informacion_y
.pdf&Expires=1610077858&Signature=IIWXcAoEs1zKpBUtcFKhney-le2h-
aQ4F1xJi~xZgq~0eqSVdqAKZAHis7Mvr2r2SF1Llr67BAXilrcaU~mzGXJztk
3C~IsRTICLVR3XD3AVe1e82dwxpRINXqf~-
74ti~fXMv5YnFMug279gZzSRpD5wENrS6wYuEv3bYUfkgobDZy4tt8-
fSyrUvq59S-
l2bawIBozsqHhZSum1aXrEBOOn0wVGNp4UlzRgt5aloe5g~YP9CuN33j9XW
M4hz8XTJqwCPsd4Dzqqlvfidv7DnkX5pzvnMDYgiG~k3Dvlhqu3o3VvEikna
KXoNPC--cDrcVk8OAm69DBK2njarlgnWg__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Cabero Almenara, J. (2008). Innovación en la formación y desarrollo profesional docente. Universidad Internacional de Andalucía. Recuperado de: https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/130/004tic_cabero.pdf

Calandra Bustos, P., & Araya Arraño, M. (2009). Conociendo las TIC. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra_Pedro_Conociendo_los_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Colás Bravo, M. P., Rodríguez López, M., & Jiménez Cortés, R. (2005). Evaluación de e-learning: indicadores de calidad desde el enfoque sociocultural. *Teoría de La Educación. Educación Y Cultura En La Sociedad de La Información*, 6 (2), 1-11.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano, Cap. 12. Capacitación. Pp. 369-396. Colombia: McGraw Hill.

Dessler, G. & Varela Juárez, R. (2011). Capacitación y Desarrollo de la fuerza laboral. En administración de Recursos Humanos enfoque latinoamericano. Pp. 183-219. México: Pearson.

Díaz, W. D. Á. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19), 213-233. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>

García, M. L. S., & Sánchez, B. T. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento*, 10(1), 85-104. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/823/82326270007.pdf>

- García, O. R. (2020). Home Office en la nueva normalidad: Retos y futuro del Home Office. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 3(3), 94-99. Recuperado de: <http://52.226.65.210/index.php/relais/article/view/2834/2713>
- García Palacios, E. (2015). La Educación a Distancia en México: Una nueva realidad universitaria (Judith Zubieta y Claudio Rama). *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 7(14), 2. Recuperado de: <https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2015/la-educacion-a-distancia-en-mexico.pdf>
- Giraldo Rivera, A. F., & Martínez Páez, R. D. (2017). Evolución de las TIC en América Latina y en el contexto internacional para el periodo 1995-2015. Recuperado: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10477/1/2017_evolucion_tic_america.pdf
- Godínez, G., Reyes, J., & García, M. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12). Recuperado de <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/135/727>
- Guaña-Moya, E. J., Quinatoa-Arequipa, E., & Pérez-Fabara, M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*, 23(2), 1-17. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hernández J. & Juárez, C. (2015). Capacitación y Adiestramiento. De la productividad, formación y capacitación de los trabajadores. En *Derecho Laboral y la Administración de Recursos Humanos*, pp. 106-128. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y representaciones*, 5(1), 325-347. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw-Hill.
- López, F. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345*. Tutor Formación.

LOPEZ, R. C. (2012). Proceso administrativo. *Red Milenio*. Recuperado de : https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58781695/Proceso_administrativo-Parte1.pdf?1554268497=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LO.pdf&Expires=1611288704&Signature=TkaUPRoodAzJs0b99QyQDcXqDCSzdjUDvpCikbQZwFLhMZ1tNAV5wQWvrHO1dIOg6hhQ5T2K~XTFZNjmltEDL4xVLuQTiWnI775LDC9NxVMDufiV9TI9QWDEn634Dvqua0EDH9~v9tSKbu1MnRQkAYU5TwpQsAkA2eVzcKaGOBuNOETK5Mj4FFCXd0b6Ma-0tzQiK8hlmHALqpZYJyTVQ41Q6EVoGWTSVUF~u9UgC3hQvDoc5vsirgVLEBUNtD6Bs55cHseXNsNmXQSnF4xQs6PgmWQB07OEeKwJa9xLbJpQqjZw1m7FTGVkCqOnvMZvaZmvpOPv0SApIZIY0232rA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Mondragón, A. P. A., Gutiérrez, É. J. C., & Herrera, A. B. C. Liderazgo situacional y la implementación del Home Office. *Diversidad y Complejidad Organizacional en América Latina.*, 135. Recuperado de: <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf#page=135>

Muñoz Betancourt, C. F. (2011). *La capacitación a distancia como herramienta de apoyo efectiva a la formación continua: el caso de la Contraloría General de la República* (Master's thesis, Santiago, Chile: FLACSO Chile: Universidad de Concepción.). recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7299/2/TFLACSO-2011CFMB.pdf>

Obregón Delvalle, X. C., & Ponce Alvarado, G. L. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos aplicado a Cnel-Ep matriz Guayaquil* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27190/1/TESIS%20OBREGON-PONCE%20CORREGIDA%20al%20fin.pdf>

Pardo Enciso, C.E. & Díaz Villamizar, O.L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 5(11), 39-48. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>

Pérez, A. C., León, N. K. Q., & Coronado, E. A. G. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 22(1), 58-65. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

- Pérez González, D., & Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. Recuperado de: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4081/Perez,+D.?sequence=1>
- Pérez, G., Pineda, U. & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33, 1-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Pereira, M. L. N. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas/Adequate human relationships through an assertive conducts and communication. *Actualidades investigativas en educación*, 8(1). Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783>
- Pilar, S. A. (2017). Capacitación a distancia a través de e-learning en la empresa Habitar.
- Ríos, L. G., & Iza, Y. M. (2004). Origen de los actuales procesos administrativos. *Scientia et Technica*, 10(24), 231-236. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84912053038.pdf>
- Ríos Navia, M. A. (2011). *Propuesta de estructuración de procesos administrativos para la empresa Metroinstruments* (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente). Recuperado de: <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/1570/1/TAD00699.pdf>
- Rosario, J. (2005). La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual. *Disponible en Observatorio para la Ciber Sociedad en <http://www.ciber.sociedad.net/archivo/articulo.php>*.
- Salas-Arias, K. M., Madriz-Quirós, C. E., Sánchez-Brenes, O., Sánchez-Brenes, M., & Hernández-Granados, J. B. (2018). Factores que influyen en errores humanos en procesos de manufactura moderna. *Revista Tecnología en Marcha*, 31(1), 22-34.
- Salinas Ibáñez, J. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC*. Universidad Internacional de Andalucía. Recuperado de: https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3647/2008_innovacioneducativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Silíceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSulMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitaci%C3%B3n+en+el+trabajo&ots=ITdYbJ3F3V&sig=X--F_11JX1DrmsHWVLZuafp5vBs#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo&f=false
- Tello, E. (2007). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. *International Journal of Educational Technology in Higher Education (ETHE)*.
- Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus, S., Carrera, X., París Mañas, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 2011, vol. 15, núm. 3, p. 329-344. Recuperado de: <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46434/017556.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivanco Vergara, María Eugenia. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado en 27 de septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.