



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
ÁREA DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

**EL E-LEARNING COMO MEDIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA PARA
LA FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autor: Lic. Linares de Reyes, Marbella María

Caracas, julio de 2021

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
ÁREA DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

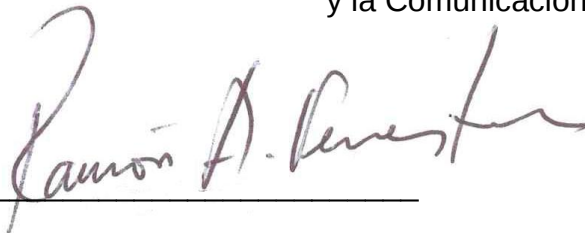
**EL E-LEARNING COMO MEDIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA PARA
LA FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autor(a): Marbella Maria Linares de Reyes

Trabajo que se presenta para optar al grado de
Magister Scientiarum en Educación

Mención: Tecnologías de la Información
y la Comunicación

Tutor

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ramón A. Ferrer Torres', is written over a horizontal line.

Prof. (MSc.) Ramón Antonio Ferrer Torres

Caracas, julio de 2021



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
ÁREA DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor de la Lic. Linares de Reyes, Marbella María, titular de la C.I. N° 7.139.418, declaro que he leído el Trabajo de Grado titulado: “El E-Learning como medio de innovación educativa para la formación del Talento Humano”, para optar al Título de Magister Scientiarum en Educación de la Mención de Tecnologías de la Información y la Comunicación, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas a los quince días del mes de julio del año dos mil veintiuno.

Prof. (a). Tutor: Ramón Antonio Ferrer Torres
C.I.N° 6.864.515 raft19665@gmail.com

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD

CENTRAL DE VENEZUELA

POR EL SIGUIENTE

JURADO EXAMINADOR:

Coordinador

NORHENMA ACEVEDO

RAMÓN A. FERRER

CARMEN F. TORRES



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Comisión de Estudios de Postgrado
Maestría de Educación mención Tecnología de Información
y Comunicación



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Facultad de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el (Trabajo de Grado) presentado por: **Marbella María Linares de Reyes Cédula de identidad N° 7.139.418**, bajo el título **"El E-learning como medio de Innovación Educativa para la formación del Talento Humano"**, a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **Magister Scientiarum en Educación mención Tecnología de la Información y la Comunicación**, dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día 15 de Julio de 2022 a las 10:00 AM., para que la autora lo defendiera en forma pública, lo que **ésta hizo bajo la modalidad online a través de la plataforma Zoom**; mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **aprobarlo**, por considerar, sin hacerse solidario con la ideas expuestas por la autora, que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

Para dar este veredicto, el jurado estimó que el trabajo examinado representa un aporte a las organizaciones para la formación de talento humano a través de las tecnologías de la información y la comunicación, tomando en consideración el elemento disruptivo de la pandemia así como la necesidad evidenciada de asumir estos cambios de forma permanente luego de este evento.



En fe de lo cual se levanta la presente ACTA, a los 15 días del mes de Julio del año 2022, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado, actuó como Coordinador del jurado **Ramón Ferrer**.



Nothemma Acevedo /C.I.11.199.617
Universidad Central de Venezuela



Camén Felicia Torres M. /C.I. 6.864.873
Universidad Militar de Venezuela



Ramón Antonio Ferrer T. /C.I. 6.864.515
Universidad Central de Venezuela
Tutor(a)



Cédulas de identidad de los jurados



Norhemma Acevedo /C.I.11.199.517
Universidad Central de Venezuela



Carmeg Sencillo Torres M. /C.I. 6.864.873
Universidad Militar de Venezuela



Ramón Antonio Ferrer T. /C.I. 6.864.515
Universidad Central de Venezuela
Tutor(a)



Firmas de frentero transcriptor y fecha de elaboración.
Huella Dactilar en el recuadro a la derecha de la firma

INDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xii
LISTA DE CUADROS	xiii
LISTA DE IMÁGENES.	xiii
LISTA DE GRÁFICOS.	xiv
LISTA DE GRÁFICAS.	xv
LISTA DE TABLAS	xvi
RESUMEN.	xviii
INTRODUCCIÓN.	19
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	23
1.1. Planteamiento del Problema	23
1.2. Objetivos de la Investigación	31
1.2.1. Objetivo General	31
1.2.2. Objetivos Específicos.	31
1.3. Justificación del Problema.	32
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	37
2.1. Antecedentes de la Investigación.	37
2.2. Bases Teóricas.	42
2.2.1.La Formación en las Organizaciones.	42
2.2.1.1.Definiciones.	42
2.2.1.2.Etapas de la Formación	45
2.2.2. Las Tic y las Organizaciones	47
2.2.3. Las Organizaciones y el E-Learning.	48
2.2.3.1.Estrategias del aprendizaje E-Learning. . .	52
2.2.3.2.Dimensiones del aprendizaje E-Learning . .	53
2.2.3.3.Beneficios del E-Learning en las	

organizaciones	54
2.2.4.El Aprendizaje Estratégico.	55
2.2.4.1. Definiciones.	55
2.2.4.2. Dimensiones del aprendizaje estratégico .	59
III MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Tipo de investigación	60
3.2. Abordaje.	61
3.3. Diseño de la investigación	62
3.4. Nivel de la investigación.	64
3.5. Universo poblacional y muestral	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.7. Ruta Metodológica	67
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
4.1 Análisis de Resultados.	71
4.2. Conclusiones.	106
4.3. Recomendaciones	121
V LA PROPUESTA	123
5.1. La Propuesta: Innovación Educativa.	123
REFERENCIAS	146
ANEXOS	151
1 Cuadro de expertos que validaron el instrumento	152
2 Carta de Presentación	153
3 Constancia de Validación	154
4 Constancia de Juicio de Experto	155
5 Instrumento para la validación	156
6 Juicio de expertos sobre la Encuesta	157
7 La Encuesta	158
8 Cuadro de operacionalización de variables	162
9 Curso Programado On-Line.	165

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi Padre Celestial, quien me sostiene cada día de mi vida. A Jesucristo, por Su amor, bondad y misericordia, y a Su Espíritu Santo, por ser mi luz y mi guía e inspiración para concluir este trabajo de investigación. Gracias por la vida, por la salud que me has dado en este tiempo donde la humanidad se debate día a día, intentando sobrevivir. Por darme esta nueva oportunidad para crecer, para subir otro peldaño, para alcanzar un sueño, por brindarme un lugar para vivir, para crecer, aunque mi corazón se arrugue al encontrarme lejos de mi terruño que me vió nacer y de tantos a quienes amo y llevo día a día en el corazón.

Agradezco a mi esposo Jhonny, el amor de mi vida, mi compañero y apoyo incondicional, quien durante todos estos años me ha comprendido, y ha estado a mi lado sosteniéndome cuando mis fuerzas flaqueaban, animándome para concluir este sueño !Gracias, amor!

Agradezco a mis hijos, Mariangel, Jhonny y Nairyn, quienes estuvieron allí, a veces con sus risas o sarcasmos para sacarme del confort y animarme a continuar. Con esto, les demuestro una vez más que no existen barreras y que todo los sueños si no desfallecemos, se pueden lograr. Siempre que sea en el tiempo de Dios y en Sus fuerzas, no en las nuestras.

Agradezco a mis nietos, Zhara, Erick, Emily, Matthew y Valerie, quienes también me inspiran a seguir luchando. Su amor incondicional, su ternura, inocencia y candidez, me recuerdan que Dios está allí y que deberíamos anhelar siempre ser como niños.

Agradezco a mi madre, Chiquinquirá, quien sé que ha orado por mí, mujer luchadora, valiente, arriesgada, fuente de inspiración y ejemplo y a quien desearía poder abrazar una vez más.

Agradezco a mi padre Francisco, por su amor incondicional, por sus bendiciones, consejos y correcciones en mi niñez y juventud. Sé que ahora los años han llenado de hilos de plata tu sien, pero sigues luchando día tras día por vivir, aún a pesar de todas tus limitaciones. Tu espíritu de lucha me inspira a continuar! Cómo quisiera abrazarte una vez más Padre!

Agradezco a toda mi familia, mis hermanos y hermanas, tía, primos y sobrinos. El amor nos sostiene. Gracias por sentirles cerca.

Agradezco a la vida también por ti mi amigo, Leonardo Julio, compañero de luchas, por haberte conocido, por animarme a pesar de la distancia cuando sentía desfallecer e inspirarme a continuar !Gracias!

Agradezco a mi tutor, colega y amigo MSc. Ramón Antonio Ferrer Torres, quién me corrigió, guió , orientó y animó, para finalmente culminar esta meta. Gracias por su apoyo incondicional.

Agradezco también a la Organización Privada Unidad Especial de Seguridad y Apoyo, Grupo UESA, C A. en la persona del Licdo. Gustavo Zorrilla, quien me permitió realizar este estudio de investigación en sus instalaciones y a la Licda. Ligia Mujica, quien facilitó la información necesaria para poder culminar la última fase de dicha investigación a pesar de la distancia.

Agradezco a ésta casa de estudios quien me formó, Mi amada UCV, !La casa que vence las Sombras!, por los conocimientos adquiridos, a mis profesores, y compañeros de estudio.

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial quien me sostiene
!A Él sea la Gloria, por los Siglos,
de los Siglos!
Amén

INDICE DE CUADROS E IMÁGENES

NÚMERO		pp.
Cuadro 1.	Definición de Aprendizaje.	55
Imagen 1.	Plataforma Educativa Claroline, 2021.	129
Imagen 2.	Plataforma Educativa Dokeos, 2021.	130
Imagen 3.	Plataforma Educativa AT utor, 2021.	131
Imagen 4.	Plataforma Educativa Chamilo, 2021	132
Imagen 5.	Plataforma Educativa Moodle, 2021.	134
Imagen 6.	Plataforma Educativa Canvas LMS, 2021	135
Imagen 7.	Plataforma Educativa SABA, 2021	137
Imagen 8.	Plataforma Educativa Docebo, 2021.	139
Imagen 9.	Plataforma Educativa Sabiorealm, 2021.	141
Imagen 10.	Plataforma Educativa Talent LMS, 2021	142
Imagen 11.	Plataforma Educativa Litmos LMS, 2021	143

INDICE DE GRÁFICOS

NUMERO	pp.
Gráfico 1. Rol que desempeña el personal.	72
Gráfico 2. Género	73
Gráfico 3. Edad	74
Gráfico 4. Antigüedad del Personal.	76
Gráfico 5. Aspecto principal que tomó en cuenta al ingresar a la Organización.	77
Gráfico 6. Uniformes y elementos de dotación	78
Gráfico 7. Acceso a un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente. . .	79
Gráfico 8. Tipo de conexión utilizada.	80
Gráfico 9. Acceso a Internet Residencial.	81
Gráfico 10. Frecuencia de acceso a Internet desde un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente	83
Gráfico 11. Principal uso dado al Internet.	84
Gráfico 12. Competencias Adquiridas	86
Gráfico 13. Identificación de candidatos para ocupar vacantes de forma aleatoria	87
Gráfico 14. Identificación de candidatos para ocupar vacantes por capacidades o méritos	89
Gráfico 15. Cursos de mejoramiento profesional E-Learning para reforzar o adquirir competencias	90
Gráfico 16. Característica que asocia con la Organización Grupo UESA.	92
Gráfico 17. Uso de Avances Tecnológicos para la Formación de Personal	93
Gráfico 18. Formación de Personal E-Learning	94
Gráfico 19. Beneficios de la Formación E-Learning.	96
Gráfico 20. Cualidades o Competencias previas de los estudiantes para la Formación E-Learning	98
Gráfico 21. Necesidad primordial de Formación E-Learning de los trabajadores.	102
Gráfico 22. Urgencia de Formación del personal para los cursos E-Learning.	103
Gráfico 23. Disposición del personal a ser Formado E-Learning.	100

INDICE DE GRÁFICAS

NUMERO	pp.
Gráfica 1. Análisis comparativo de los gráficos 1,2,3.	75
Gráfica 2. Análisis comparativo de los gráficos 7,8,9.	82
Gráfica 3. Análisis comparativo de los gráficos 10,11.	85
Gráfica 4. Análisis comparativo de los gráficos 13,14,15.	91
Gráfica 5. Análisis comparativo de los gráficos 16,17,18.	96
Gráfica 6. Análisis comparativo de los gráficos 19,20 y 23	101
Gráfica 7. Análisis comparativo de los gráficos 21,22	105

INDICE DE TABLAS

TABLAS	pp.
Tabla 1. Rol que desempeña el personal.	72
Tabla 2. Género	73
Tabla 3. Edad	74
Tabla 4. Antigüedad del Trabajador dentro de la Organización	76
Tabla 5. Aspecto principal tomado en cuenta a su ingreso en la Organización.	77
Tabla 6. Uniformes y elementos de dotación al personal.	78
Tabla 7. Acceso a un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente. . .	79
Tabla 8. Tipo de conexión utilizada.	80
Tabla 9. Acceso a Internet Residencial.	81
Tabla 10. Frecuencia de acceso a Internet desde un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente.. . . .	83
Tabla 11. Principal uso dado al Internet.	84
Tabla 12. Competencias Adquiridas en su desempeño dentro de la Organización.	86
Tabla 13. El proceso para identificar candidatos para ocupar vacantes se realiza aleatoriamente	87
Tabla 14. El proceso de identificar candidatos para ocupar vacantes se realiza tomando en cuenta las capacidades o méritos del trabajador	89
Tabla 15. Los Cursos de mejoramiento profesional E-Learning permite reforzar o adquirir nuevas competencias	90
Tabla 16. Característica que asocia con la Organización.	92
Tabla 17. Uso de Avances Tecnológicos para la Formación del Personal.. . . .	93
Tabla 18. Estaría de acuerdo en recibir Formación a distancia	

	E-Learning.	94
Tabla 19.	Beneficios ofrecidos en la Formación E-Learning que más llaman su atención	97
Tabla 20.	Cualidades o Competencias previas que los estudiantes a formar deberían tener de acuerdo a su consideración.	98
Tabla 21.	Necesidad primordial de Formación a ser considerada en cursos E-Learning.	102
Tabla 22.	Necesidad urgente de ser formado de implementarse los cursos E-Learning.	104
Tabla 23.	Disposición del personal para recibir Formación E-Learning	100

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Autor: Lic. Linares de Reyes, Marbella.

Tutor: MSc, Ferrer, Ramón.

Fecha: febrero, 2021

Resumen

Venezuela ha experimentado en los últimos tiempos cambios, en lo político, económico, social y en especial en lo educativo, esto ha generado una serie de inconvenientes y una grave crisis humanitaria. Con ello se han incrementado las renunciaciones o retiros forzados de Capital Humano que se han dado en el país afectando la dinámica de muchas organizaciones, lo cual ha acentuado la pérdida o carencia de mano de obra especializada. Ahora bien, esta sociedad reconoce al conocimiento como un bien preciado; por lo que, de la mano de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como un recurso innovador, se han venido incorporado en la cotidianidad de los seres humanos, en el acto educativo, en su vida profesional y personal, expandiéndose a los distintos sectores de la sociedad, hasta hacerse imprescindibles. Sin embargo, con la llegada de la Pandemia producto del Covid-19, se han generado una serie de cambios o ajustes en los distintos sectores sociales. Estos cambios han generado particularmente en las empresas de seguridad privada; como es el caso del GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA la pérdida de su Recurso Humano. Esto llevó a la presente investigación, a enfocarse primordialmente en analizar la posible incorporación del E-Learning, como un medio de innovación educativa para el proceso de formación del talento humano dentro de la Organización GRUPO UESA, haciendo uso del aprendizaje estratégico. Para ello se asumió un enfoque de tipo intrínseco bajo un estudio de caso no experimental transeccional o transversal, enmarcado dentro del paradigma cualitativo. En la misma, se empleó la observación directa y la encuesta como instrumentos para la recolección de datos. La investigación se realizó en cinco fases que condujeron al investigador a concretar el objetivo general propuesto, ofreciendo a la organización estudiada una propuesta para la implementación de un plan de formación del recurso humano a manera de solventar su situación problemática actual.

Palabras clave: E-Learning, organizaciones, formación, recurso humano, aprendizaje estratégico, TIC.

INTRODUCCIÓN

La sociedad ha sufrido cambios a través del tiempo. La producción social de representaciones de ideas, la creación y mejoras en el conocimiento científico y tecnológico, que de alguna manera orientan las acciones de la creación, ha incidido en cada área del ser Humano, independientemente del contexto donde se desenvuelve. Por ello los actores sociales, juegan un papel clave en los significativos procesos sociopolíticos, socio tecnológico, en lo contemporáneo que se da en el marco de los propios términos sociales y en las relaciones transnacionales. En esta construcción del conocimiento, las personas van asumiendo saberes a partir de sus propias experiencias, potenciando sus habilidades que les permiten actuar de forma adecuada, oportuna e inteligente, para abordar los problemas y ofrecer soluciones.

En la actualidad, es común asociar la idea de desarrollo social a aquella sociedad que goza del acceso a bienes y servicios diversos, que es democrática y participativa, igualitaria y equitativa. Sin embargo, la historia de la humanidad, está llena de altos y bajos y es que el hombre ha utilizado diferentes formas de comunicarse, desde la comunicación con señas, hasta la de hoy que es una comunicación a distancia la cual esta asistida por medio de los dispositivos tecnológicos avanzados, tales como las Computadores, Tablet o Teléfonos Móviles.

A su vez, estos avances logrados en el área de las telecomunicaciones han permitido que el hombre se desempeñe de una manera más eficiente, eficaz y efectiva, lo que en gran medida ha motivado a múltiples empresas a establecer mayores retos entre sus trabajadores. En ese transcurrir, la capacidad de innovar ha ido en aumento, generándose ideas, avances tecnológicos y científicos que han hecho que las organizaciones busquen

hacer uso de estos avances para atender la oferta y la demanda. A la par, la educación ha sufrido cambios, y al agregar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han logrado desarrollar habilidades en los seres humanos, que están siendo incorporadas en el propio acto educativo.

Por un lado, el convencimiento de que el desarrollo de la Sociedad de la Información, lejos de ser un fin en sí mismo, es un objetivo que tiene como razón, ser la mejora y el aumento de la calidad de vida del ciudadano. Por otro, que son muchas las acciones emprendidas, en especial la vivida a partir de marzo del año 2020, en el cual el Mundo entró en un Estado de alarma, por la Pandemia producto de la Covid-19. Desde ese entonces, las ventajas del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las TIC, se hicieron evidentes en todas las regiones de Mundo y en especial en los ámbitos sociales, de los hogares; Fue y se hizo necesario, su uso, aplicación y desarrollo de habilidades y destrezas en lo que respecta el ejercicio real, de su mayor o menor fortuna, para aprender de la experiencia y seguir avanzando sobre esas bases sólidas.

En esta investigación se asumen las TIC como parte primordial del proceso de enseñanza-aprendizaje, para la transmisión del conocimiento. Principalmente se empleará el aprendizaje estratégico en la formación del talento humano haciendo uso del E-Learning para propiciar cambios y nuevos conocimientos, así como adquirir competencias acordes a la necesidad del contexto organizacional estudiado, que para esta investigación se encuentra enmarcado dentro de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA. Organización que en los últimos tiempos ha experimentado una serie de cambios debido a la renuncia masiva de personal. Bien sea por, la crisis socio, económica, política de Venezuela, como también el desplazamiento forzado de la población venezolana a los países

vecinos (emigración) o por los bajos salarios. Aunque, la razón que realmente hace peso según los Gerentes de la Organización es en parte por la situación que actualmente atraviesa Venezuela, por lo que las personas han decidido emigrar en busca de nuevas oportunidades o mejoras en su calidad de vida.

Ante esta movilización masiva de personal, los procesos de formación llevados a cabo dentro de la Organización GRUPO UESA, en los últimos tiempos se han hecho insuficientes para abarcar la demanda de personal calificado que necesitan sus clientes, así como cubrir adecuadamente las vacantes que se generan constantemente. Por lo tanto, se requiere contar en el menor tiempo posible con un plan para la formación del personal, de tal manera que se le capacite y adquieran las competencias que le permitan actuar según lo esperado sin que para ello implique ausentarse de sus puestos de trabajo, para recibir esta formación. Es por ello por lo que se propone implementar en dicha organización el E-Learning como recurso para la formación del talento humano.

La presente investigación se encauzó en analizar la incorporación del E-Learning en el proceso de formación del talento humano como medio de innovación educativa dentro del contexto organizacional estudiado bajo un enfoque intrínseco. Siendo abordado como una problemática de tipo educativa, bajo un paradigma cualitativo, asumiéndose un diseño de estudio de caso no experimental transeccional o transversal donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es la de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento del proceso investigativo.

En lo que respecta al tipo de investigación realizada fue de tipo analítica, ya que se pretendió identificar las sinergias o los aspectos menos evidentes de los eventos analizados. Para el caso de la presente investigación

se manifiesta como contrastación de un evento con otro, o la medida en que ciertos eventos se ajustan a ciertos criterios, por lo que se procedió a tomar una muestra aleatoria, entre la población de trabajadores, administrativos, ejecutivos y operativos, haciendo uso además de la observación directa y la encuesta, como técnicas para realizar el acercamiento al objeto de estudio.

La ruta metodológica se desarrolló en cinco fases. Fase I: donde se describieron las competencias requeridas para formar al personal por medio del E-Learning, desarrollada bajo tres etapas. Fase II: Se levantó la FODA en el contexto de la organización, construida con los datos levantados a través de la observación directa, y que sirvieron para determinar las estrategias a emplear en la aplicación del E-Learning, así como reforzar aquellos componentes que requieren especial atención, la cual fue desarrollada también a través de tres etapas. Fase III: donde se buscó determinar la aplicación del E-Learning en la formación del personal, indagando a través de la aplicación de una encuesta previamente elaborada y validada por expertos la cual recogió información relevante sobre la disponibilidad de los trabajadores para entrar en un proceso de formación E-Learning, así como recomendar o no la posible aplicación del E-Learning dentro de la organización, desarrollada en tres etapas. Una Fase IV: donde se establecieron los elementos a incluir en el plan de formación a través del E-Learning enfocado a la organización, desarrollado en varias etapas. Y en último lugar, pero no por ello menos importante, una Fase V: donde se elaboró un plan de formación el cual será presentado a los directivos de la organización para la implementación del E-Learning como estrategia de formación del personal, desarrollado también a través de tres etapas.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Con el transcurrir del tiempo, la capacidad de innovar de los seres humanos ha aumentado exponencialmente, así como la forma en que las personas se relacionan con el mundo exterior, logrando acercar lo que antes parecía distante, para hacer más versátil y práctica la vida en los diferentes entornos donde se mueven las personas, generando nuevas ideas y planteando soluciones a distintas problemáticas. Y es que esta capacidad de innovar según refiere Julio (2015) ha generado avances tecnológicos, y científicos, obligando a las organizaciones a buscar recursos que se ajusten a su necesidad con el propósito de optimizar los procesos, y explorar nuevas posibilidades para ofrecer productos y servicios de forma oportuna, competitiva y eficiente con respecto a la demanda.

Ahora bien, en los últimos años, la sociedad ha experimentado una serie de cambios que van de un extremo a otro, y que han trascendido al plano político, social, económico, científico, tecnológico, cultural, religioso y educativo. Muchos de estos cambios, se han producido como resultado de la aparición del **“agente viral perteneciente al grupo de los coronavirus, inicialmente llamado 2019-nCov (novel coronavirus de 2019), relacionado pero distinto al agente del SARS”**. (Díaz & Toro, 2020; p. 45). Agente viral que ha trastocado la vida de los Seres Humanos a nivel mundial, obligándolos a realizar cambios que les permitan seguir adelante a pesar de las circunstancias adversas que actualmente se viven.

Vale la pena por tanto mencionar un escrito publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2020) el cual hace referencia a que, los efectos del virus y su propagación han sacudido las estructuras socio económicas; por lo que el mundo de la ciencia, la innovación y el sector empresarial han estado desplegando esfuerzos a fin de brindar apoyo ante la emergencia, en un esfuerzo conjunto con las acciones que los gobiernos en sus diferentes contextos han tenido que hacer, muchos de ellos a una velocidad vertiginosa. Existe por tanto un gran desafío, ya que es prioritario salir de esta situación y tratar de volver a lo que sería una nueva normalidad, donde las sociedades continúen a un máximo de digitalización, y donde la ciencia, la tecnología y la innovación sean quienes determinen el escenario para salir de la crisis y reactivar la economía

De allí pues que, la manera de abordar los problemas ha cambiado, y la educación no es inmune a ello. Mastromateo (2005), citado por Linares (2015) hace referencia a que existe la necesidad de ***“pensar [primordialmente] en el colectivo y en el bien común de tal manera de abarcar a la mayoría”***. Ahora bien, Venezuela no ha estado exenta a estos cambios que se han venido generando, los cuales tienen que ver principalmente con la forma en que las sociedades transmiten el conocimiento y cómo son capaces incluso de trascender fronteras para alcanzar grandes grupos de personas.

Es importante hacer notar que, en esta sociedad del conocimiento las directrices a seguir están siendo delineadas con apoyo en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Chen (2019) refiere que, las TIC son ***“un conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento, como las relaciones humanas”*** (p. 11). Es decir que, estas tecnologías se encuentran presentes

en los diferentes contextos del ser humano e incluso donde se realizan los distintos procesos de enseñanza aprendizaje, haciendo más eficiente la forma de aprender.

Por su parte, Castro; Guzmán & Casado (2010) expresan que: **“La incorporación de las TIC en la educación es un llamado que hace la sociedad y surge de la necesidad cada vez mayor del uso de la información, que permiten seleccionarlas como medio de instrucción y hasta en ocasiones como un ambiente ideal para el desarrollo del acto educativo, dependiendo del tipo de tecnología que se utilice”** (p.273). Es por ello por lo que, actualmente las TIC están siendo incorporadas con mayor frecuencia en el acto educativo, cambiando hasta la forma en que los seres humanos se comunican, logrando que la manera de impartir el aprendizaje sea más fluido, fácil de entender y asimilar por las personas.

Además, Fernández (2010) hace referencia a que **“las aplicaciones educativas, las TIC son medio y no fines. Son herramientas que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices”** (p.81). Estas pueden ser empleadas utilizando toda su potencialidad en el ámbito educativo, aprovechándolas al máximo. Cambiando la forma de enseñar, y adaptándolas de acuerdo con el contexto donde se desarrolla el acto educativo para alcanzar los objetivos propuestos.

Al analizar toda la potencialidad que tienen las TIC como apoyo en el acto educativo, llama la atención de quien investiga porque, la empresa de seguridad privada, GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo, CA, venía ofreciendo a sus clientes servicios de seguridad y protección privada, así como seguridad integral, que les proporcionaba la confiabilidad y seguridad en diferentes áreas, llámese laboral, profesional, estratégica,

financiera, personal, y familiar que sus clientes esperaban Sin embargo, en los últimos tiempos la organización se encuentra atravesando una crisis interna, lo que le ha hecho decaer, poniendo en riesgo su credibilidad.

A manera de comprender un poco más esta situación, es necesario conocer esta empresa, la cual fue creada con el propósito de brindar vigilancia y protección de propiedades con o sin armamento, de acuerdo con las limitaciones y consideraciones establecidas en la Constitución y demás leyes y reglamentos de la República Bolivariana de Venezuela. Fue registrada legalmente, el 13 de mayo de 2013, ante el Registro Mercantil Séptimo del Dtto. Capital, con una duración inicial de 30 años, prorrogable y un capital suscrito y pagado totalmente en la fecha de su constitución. Ubicando sus oficinas administrativas en la urbanización Santa Mónica, Calle Nicanor Bolet Peraza, # 8, Quinta Morela Victoria, en la Parroquia el Valle, Municipio Libertador, del Dtto. Capital.

Ahora bien, aunque la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, se encuentra atravesando por una crisis interna, está llamada a cuidar y preservar al mismo tiempo su visión, la cual le describe como ***una empresa sólida en el mercado, al contar con un personal que ha sido seleccionado, capacitado y orientado para ofrecer soluciones estratégicas, con la más alta tecnología.*** Visión que implica instruir adecuadamente a su personal, ya que el capital humano es primordial en toda organización que se describe como exitosa.

Pero para lograrlo, es fundamental contar con un equipo motivado, entrenado y actualizado en los diferentes procesos internos, quienes se dediquen a instruir al personal de tal manera que estos sean capaces de manejar los diferentes equipos tecnológicos y ofrezcan soluciones oportunas,

acordes con lo esperado en sus diferentes puestos de trabajo. Situación que la empresa de seguridad que está siendo analizada no ha logrado hacer últimamente, debido a los cambios internos que han venido experimentando lo cual les ha hecho reajustar constantemente su plantilla laboral.

En parte, esta situación de crisis se ha hecho presente debido a la constante rotación o fluctuación del personal que se ha presentado en los últimos tiempos, primordialmente por la crisis político-económica que atraviesa Venezuela, y agudizada además por la pandemia del Covid-19, situación que ha influido en la renuncia o abandono de personal capacitado, entrenado con las competencias, así como el dominio de los equipos y procesos que se llevaban a cabo dentro de la organización. Estos (capital humano) han dejado sus puestos de trabajo y se han marchado tras nuevas oportunidades que les permitan mejorar su calidad de vida.

Ante esta situación presentada, el área de Gestión del Talento Humano de la organización inició procesos de captación, reclutamiento, selección y formación del personal de forma constante. Y a la par, procedió hacer ajustes en diferentes áreas, movilizándolo al personal que tenía tiempo dentro de la organización hacia otros puestos de trabajo, para tratar de cubrir en parte las vacantes que iban presentando y que requerían una atención prioritaria.

Sin embargo, aunque estos cambios o rotaciones solventan momentáneamente parte de la crisis; A la par, se están generando otras deficiencias, que tienen que ver directamente con la formación del personal, ya que el personal que ha sido movilizado hacia otras posiciones laborales requiere ser formado. Es decir, capacitado para actuar acorde con las funciones de su nuevo cargo. Y por otra parte, el personal que se está contratando, también requiere formación, de tal manera que refuerce o

adquiera las competencias para ejercer las funciones de acuerdo con el cargo asignado.

Ahora bien, es necesario comprender que, desde sus inicios, la empresa de seguridad privada GRUPO UESA ha formado a su personal de la forma tradicional. Es decir, de manera presencial, bien sea bajo la figura mentor y aprendiz; complementado con charlas, talleres y conferencias, que eran realizadas en las instalaciones de las oficinas administrativas, siendo suficientes en su momento, para cubrir las necesidades de formación que se tenían.

Estas capacitaciones apuntaban al objetivo medular de la organización. Eran programadas de forma grupal por áreas o grupos de trabajo, lo cual permitía formar al personal de nuevo ingreso a la par de aquellos que eran ascendidos hacia otros puestos de trabajo. Pero, a raíz del Covid-19 se establecieron una serie de restricciones de salubridad, haciendo casi imposible llevarlas a cabo, al menos no con la frecuencia, o grupos como se venían realizando.

A pesar de los esfuerzos realizados por el departamento de Gestión del Talento Humano, así como los Asesores Externos y Directivos de la Organización, hoy en día existen vacantes a cubrir en diferentes áreas. Razón por la cual se requiere buscar otras formas creativas para formar al personal con mayor celeridad.

Se debe hacer notar que, este departamento de Gestión del Talento Humano siempre se ha enfocado en capacitar y profesionalizar al personal en las técnicas necesarias para cumplir el propósito de la organización. Centrándose en alcanzar el reconocimiento en el área de la seguridad como una empresa que presta servicios especializados de alta calidad, y que cuenta

con un personal calificado de tal manera que se garantice la atención y el buen servicio de sus clientes, con honestidad, respeto, constancia y compromiso, al haberles confiado el control y custodia de sus bienes.

Por tanto, se hace necesario que ante los cambios internos que se han venido suscitando, se busque implementar un sistema de formación para el nuevo personal o para aquellos que están siendo ascendidos, que sea rápido, dinámico, confiable y que les permita adquirir las competencias necesarias en el menor tiempo posible, para que actúen asertivamente en sus diferentes puestos de trabajo.

En vista de lo antes mencionado, es necesario que esta organización se enfoque en resolver esta problemática a la mayor brevedad posible. Por lo cual, se requiere tomar en consideración otros escenarios que le permitan acelerar los procesos de formación del personal. Se debería pensar, por tanto, en formas creativas para abarcar las diferentes áreas que requieren contar con un personal formado e idear un plan de formación bien estructurado que incluya al personal administrativo, ejecutivo y operativo que labora o desea trabajar dentro de la organización, sin que ello implique realizar reuniones o talleres grupales, clases magistrales o encontrarse sujetos a un espacio o tiempo determinado.

Se hace necesario por tanto que, la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, se plantee una formación que se adapte al contexto organizacional. Es decir, establecer prioridades formativas de acuerdo con las necesidades que se tienen, tomando en consideración los beneficios que aportan las TIC, de manera de emplear las que sean adecuadas de acuerdo con el entorno organizacional, para la formación del personal.

Ramos; Teppa & Fernández (2010) hacen referencia a que, una forma creativa de aprender es a través del aprendizaje estratégico, el cual consiste en tomar decisiones para obtener cambios cognitivos, actitudinales, conceptuales y procedimentales del conocimiento. Este tipo de aprendizaje ayuda a activar, interactuar, reproducir, evaluar o mejorar los procesos mientras se aprende de forma significativa.

Ahora bien, una de las formas en que se puede lograr el aprendizaje estratégico es por medio del E-Learning. Y es que de acuerdo con e-ABC Learning (2018) el E-Learning permite crear aulas virtuales, que facilitan la interacción [para provocar] el aprendizaje de forma constante, bajo una capacitación flexible, que ofrece libertad tanto de tiempo como del ritmo en que se requiere aprender.

No obstante, aunque las organizaciones están formando a su personal con mayor frecuencia a través del E-Learning, es necesario evaluar los diferentes elementos que están presentes al implementar una formación E-Learning en un contexto organizacional. En este caso que nos ocupa, ver si es posible realizar este tipo de formación dentro del contexto de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA. Ya que este tipo de formación no solo debería garantizar el éxito o logro de los objetivos organizacionales, sino cubrir las expectativas de los trabajadores que sean involucrados en este proceso formativo.

Ante ello, surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles serían las competencias requeridas para la formación de personal por medio del E-Learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A?

- 2.¿Se pueden elaborar estrategias para la aplicación del E-Learning en la formación de personal dentro de la empresa de seguridad GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A?
¿Por qué se necesita aplicar la formación E-Learning en la empresa de Seguridad Grupo UESA?
- 3.¿De qué manera se puede determinar si existe disponibilidad para emplear el E-Learning en la formación del personal dentro del contexto de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A?
- 4.¿Qué elementos deberían ser considerados dentro de un plan para la formación de personal a través del E-Learning en la empresa de seguridad privada Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?
- 5.¿Se puede establecer el E-Learning como estrategia para la formación de personal dentro de la empresa de seguridad GRUPO UESA; Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar la incorporación del E-Learning en el proceso de formación del personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A.

1.2.2. Objetivos específicos

- (1) Describir las competencias que se requieren para la formación del personal por medio del E-Learning en la empresa de seguridad privada

GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A.

- (2) Caracterizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la aplicación del E-Learning para la formación de personal en la empresa de seguridad privada Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
- (3) Determinar la disponibilidad en la aplicación del E-Learning para la formación del personal en la empresa de seguridad privada Grupo UESA Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA
- (4) Establecer los elementos que serán incluidos dentro del plan para la formación de personal a través del E-Learning en la empresa de seguridad GRUPO UESA; Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
- (5) Elaborar un plan para la implementación del E-Learning como estrategia en la formación de personal dirigido a la empresa de seguridad privada Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

1.3. Justificación de la Propuesta

En el contexto de la Venezuela actual se están experimentando diversos cambios. Pardo (2016) hace referencia a estos cambios y los engloba como 5 puntos dominantes que deterioran las condiciones de calidad de vida del venezolano: (a) los cortes eléctricos; (b) la falta de agua que en muchas zonas llega a medias, sucia o con mal olor; (c) el estar sometidos a la angustia de que el dinero no alcance al momento de necesitar comprar algo; (d) la dificultad cada vez más acentuada para interactuar socialmente bien sea por las restricciones al viajar o realizar llamadas; y en último lugar pero no por ello menos importante, se encuentra (e) el temor constante a ser objeto de

robos, secuestros, entre otros.

Difícil situación que se ha venido agravando en los diferentes sectores que componen el país, además de unirse en el último año otra crisis generada con la llegada del Covid-19. Pandemia que ha afectado y sigue afectando a todos los países a nivel mundial. Pero, en el caso de Venezuela, según refiere un artículo publicado bajo el nombre de Covid-19 y su impacto en Venezuela, (2020) ésta ha entrado en una profunda fragmentación social, caracterizada por la precariedad de los servicios públicos, la polarización política, la anarquía, la represión y control social y la precariedad (educativa) y alimentaria.

Esta situación ha hecho que no sólo las personas, sino las diferentes organizaciones que se encuentran dentro del contexto venezolano experimenten diversos cambios. Muchos de ellos de forma recurrente, debido a la gran diáspora de personas que renuncian a sus puestos de trabajo con miras de salir del país en busca según refieren, de nuevas oportunidades y mejoras en su calidad de vida, perdiéndose así la mano de obra calificada, aunado a las restricciones de salubridad impuestas durante la Pandemia del Covid-19. Debido a ello, las organizaciones han tenido que hacer ajustes que van desde lo perceptible como cambio de nombre; solicitudes crediticias, o hasta lo menos evidente como lo son las transformaciones que se dan en puestos de trabajo, de manera que esto les permita cubrir la falta de personal.

Ahora bien, la organización objeto del presente estudio como lo es la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, sus inicios habían tratado de mantener un proceso continuo de formación dirigido a su personal, pero siempre de forma presencial. Sin embargo, este proceso de formación se vio trastocado con la serie de restricciones impuestas a raíz del Covid-19, produciéndose con ello un desbalance en los procesos de formación del

personal.

No se puede negar los esfuerzos realizados por el departamento de Gestión del Talento Humano, para tratar de captar y formar al personal. Sin embargo, el tiempo de formación que es necesario emplear respetando estas restricciones impuestas durante la pandemia ha generado otras carencias, haciéndose insuficiente este tipo de formación con respecto a la demanda.

Tomando en consideración que, hasta ahora, este proceso de formación del personal se venía realizando bajo la figura de mentor – tutorado, o a través de talleres presenciales que se organizaban cada cierto tiempo, por grupos de trabajadores de acuerdo al área donde trabajaban. Así como la dedicación de algunos empleados para instruir a otros, teniendo que dejar en muchos casos sus labores cotidianas, generando otras necesidades dentro de la organización.

Por lo tanto, la organización GRUPO UESA, debe procurar estar alerta a fin de ofrecer una respuesta oportuna, tanto a las demandas individuales, como del colectivo, por lo que requiere adaptarse, plantearse nuevos retos que le conlleven a ofrecer respuestas a estos cambios que están implícitos no sólo en su contexto, sino en todos y cada uno de los ámbitos de la sociedad, llámese político, cultural, social, económico, educativo, entre otros.

Con respecto a ello, Ovando (2000), citado por Linares (2015) refiere que:

La reestructuración, consolidación y reformas de las organizaciones en el mundo moderno deben estar dirigidas a responder a las demandas del contexto político, social y económico de los países. Por ello el desarrollo de recursos humanos constituye una de las funciones más críticas que las organizaciones actualmente enfrentan (p.16)

Es decir que, las organizaciones actuales deben procurar responder a las demandas que se le presentan y que muchas veces son delineadas de acuerdo al contexto donde se desenvuelven, lo que les garantiza una mayor permanencia en el mercado.

Por tales razones y con respecto a las fluctuaciones en la demanda y ello puede ser aplicado también al personal, Muller, (2005) sostiene que: **“Las fluctuaciones en la demanda son una reserva de inventario a la mano. Supone por tanto protección, ya que no siempre se sabe cuánto va a necesitarse en un momento dado, pero aun así debe satisfacerse a tiempo la demanda”.** (p. 3).

Sin embargo, en la época actual cada día surgen cambios que se dan como producto del conocimiento, los cuales han propiciado avances tecnológicos de modo de hacer más viable la vida de los seres humanos en sus diferentes contextos. Estos avances generan a su vez nuevas demandas y con ello surgen otras necesidades que deben ser cubiertas. Sucede pues que con ello la influencia en el uso de las nuevas tecnologías está marcando las directrices a seguir de la sociedad en la cual nos desenvolvemos. En pocas palabras, el conocimiento, como su transmisión y difusión se van re-dimensionando a través de la tecnología Majo y Marqués citado por (Julio, 2015 p.9)

Por consiguiente, la forma de enseñar está cambiando. Han surgido diferentes alternativas que invitan a la formación, bien sea individual o colectiva a través de la tecnología. Una de ellas es por medio de las plataformas E-Learning, las cuales no requieren que el estudiante esté sujeto a un tiempo o espacio determinado, sino que la instrucción se realiza de acuerdo con el ritmo o tiempo de quien se instruye. Esta alternativa puede

ser muy provechosa a manera de implementar un plan de formación del personal, específicamente diseñado para la organización objeto de estudio.

A fin de ofrecer soluciones viables, la investigadora ve como un posible papel de trabajo analizar la incorporación del E-Learning en el proceso de formación del personal dentro de la organización GRUPO UESA. Este proceso de formación mediado a través del E-Learning, pudiese representar una innovación educativa que conduzca a solventar el problema de formación de personal que actualmente enfrenta la organización, de manera de conducirles para lograr una mayor solidez y proyección en el mercado, y que al mismo tiempo les permita competir con otras empresas de seguridad, al tener un personal capacitado de acuerdo al área de trabajo siendo capaz de accionar asertivamente ante cualquier demanda.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Todo trabajo de investigación necesita apoyarse en investigaciones previas, y que a fin de cuentas, representan un asidero confiable para sostenerle. Esta investigación en particular se enfocó en determinar la posibilidad de aplicar el E-Learning como medio para realizar la formación del personal que labora actualmente dentro del contexto de la organización GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A. Para ello se tomaron investigaciones a nivel internacional, como a nivel nacional y que sirvieron de apoyo como antecedentes, las cuales se detallan a continuación:

García & Cabero (2016). En investigación realizada bajo el título: ***“Evolución y estado actual del E-Learning en la Formación Profesional española”***. Universidad de Sevilla, España. Publicada posteriormente en la Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED), basaron su investigación en el análisis de los modelos organizativos tecnológicos y recursos didácticos que caracterizan las enseñanzas de formación profesional a distancia en todo el territorio español. Los datos fueron recogidos bajo técnicas cuantitativas y cualitativas que arrojaron un aumento de estudiantes matriculados en estudios a distancia de formación profesional en algunas comunidades autónomas con materiales creados específicamente para esta modalidad E-Learning, la cual está siendo vista como una de las estrategias de formación más utilizada en los últimos tiempos tanto en la educación formal, como en el contexto profesional y empresarial.

En esta investigación se dejó ver tanto los diferentes elementos como las dimensiones (pedagógica, tecnológica y organizativa), presentes en el E-Learning. La población y muestra del estudio estuvo representada por el 100% que lo componen un total de 17 Comunidades Autónomas Españolas; 17 expertos y el análisis de 17 páginas Web bajo cuestionario aplicado que posteriormente fue transmitido por los expertos presentes en el estudio.

Dentro de las conclusiones presentadas se encuentra el hecho de que la educación a distancia (E-Learning) se está convirtiendo cada vez más en una educación disruptiva, porque esta modalidad potencia la inclusión social y educativa. Además, los materiales elaborados fueron diseñados por instituciones de prestigio, tales como: el Ministerio de Educación Cultura y Deporte; así como la junta de Castilla y León y otros institutos que brindaron su apoyo para complementar los mismos. Sin embargo, se deben revisar o editar constantemente estos materiales de tal manera que los mismos no pierdan vigencia. Por otra parte, llama la atención el hecho de que todas las comunidades analizadas eligieron la plataforma Moodle como entorno virtual de aprendizaje (EVA) para impartir sus estudios a distancia. Y ya para concluir, se hace referencia a que, tanto el lugar como el tamaño de las aulas varían por módulo entre 40 a 100 estudiantes, así como el tiempo que dedican los docentes para interactuar con los estudiantes en la virtualidad, pero que definitivamente siempre será mayor que la dedicación que se hace de forma presencial.

Esta investigación es un referente para la presente investigación y se tomó como antecedente, por representar en sí misma, un componente de innovación educativa, ya que cuenta con elementos que representan una base para la formación de personal dentro del contexto de la organización GRUPO UESA, bajo la modalidad E-Learning.

Pacheco (2016). En su investigación titulada: ***“Descripción y análisis sobre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en la práctica docente en las áreas de Ciencias, Técnicas y Ciencias productivas y Salud de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabi, 2016”***. Universidad Casa Grande, Guayaquil – Ecuador. Esta investigación reflejó con base en el diagnóstico realizado, el conocimiento, uso, competencias y necesidades que presentaba el profesorado de las Áreas de Ciencias Técnicas y Ciencias Productivas y Salud de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabi (UCLEAM) en cuanto a herramientas, recursos y aplicaciones tecnológicas. En la misma se aplicó una encuesta a 227 docentes titulares y no titulares, muestra representativa de acuerdo con un muestreo probabilístico estratificado.

Dichos resultados demostraron que el profesorado tenía un nivel medio en cuanto al uso de las TIC dentro de la práctica docente; así como un nivel regular de competencias técnicas e instrumentales, reflejando la necesidad que tenían de ser capacitados en competencias didácticas y pedagógicas en TIC, pero que para ello debía tomarse en cuenta la infraestructura y recursos para su aplicación. El investigador demostró que no existen limitantes en cuanto a edad o género para adquirir las competencias, pero si la urgencia de ser capacitados en el manejo de herramientas y aplicaciones en cuanto a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de manera que puedan adquirir las competencias requeridas de acuerdo con los cargos que ostentan.

Esta investigación es pertinente y es tomada en cuenta para esta investigación, porque considera la necesidad que existe de capacitar a través de las TIC no sólo a las personas que tienen a su cargo el proceso de enseñanza aprendizaje, es decir el personal de Gestión del Talento Humano (GTH) de la Organización estudiada, sino además a el personal de la empresa

que ocupa diferentes cargos, o aquellos que están siendo seleccionados, los cuales pueden ser integrados dentro de un plan de formación mediado a través del E-Learning, ya que arroja elementos interesantes sobre el hecho de que no importa ni la edad, ni el género para ser incluidos dentro de un proceso de formación mediado en TIC.

La tercera investigación consultada fue la de Contreras (2016), artículo titulado: ***“Aprendizaje Estratégico y Autonomía Intelectual”***. Publicado en la Revista: Otras Voces en Educación. El autor de este es un Docente investigador de la Universidad Experimental Rómulo Gallegos e Investigador del Centro Internacional Miranda – Centro Nacional de Investigaciones Educativas, Venezuela. En el mismo se hace referencia al constante devenir del mundo de las ciencias, la educación y el aprendizaje en cuanto a transformaciones se refieren y que tienen que ver con los modos alternativos de ofrecer una interpretación o explicación a la docencia y el aprendizaje actual.

Un contexto que demanda nuevas formas de abordar las diferentes problemáticas. En el cual existe una hipermegaestimulación del ser, entrelazadas por las TIC, por lo que cada vez es más demandado un aprendizaje permanente, académico e intelectual bajo una multiplicación de la enseñanza y el aprendizaje de acuerdo con el lugar donde se desarrollan. Es necesario por tanto prepararse para el cambio, mediante el desarrollo de competencias y actitudes interconectadas desde el dominio cognitivo, metacognitivo e interpersonal. Aprendizajes con capacidad estratégica para saber cuándo aplicarlos, bajo una autonomía, autorregulación y autorrealización del ser, bajo un proceso consciente orientado a metas específicas y no como en el pasado que se les hacía cada vez más dependientes.

En ella, se buscó interpretar la cognición estratégica y su importancia para garantizar con ello una educación de calidad con autonomía y determinación intelectual de quien aprende en un contexto social. El autor tomó en cuenta algunas metodologías, y estrategias para explicar el aprendizaje estratégico y cómo se desarrolla; visto dentro de una concepción sistémica que conlleva a que el estudiante sea autónomo e independiente de su propio aprendizaje.

Se tomó como referente pues arroja claridad sobre los diferentes elementos que se encuentran presentes en el aprendizaje estratégico. Elementos que han sido considerados dentro del marco teórico de la investigación en curso, por ser parte de la innovación educativa que se desea implementar en el contexto organizacional.

La última investigación que antecedió la presente situación en estudio, y que sirvió de base teórica, fue la de Rodríguez, (2016) en su investigación titulada: ***“Análisis de la Capacitación del Personal que labora en el Departamento de Administración del Hotel Luciano Junior, en Maturín, Edo. Monagas, 2016”***. La misma fue realizada en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo – Maturín, y se realizó un análisis al personal administrativo que labora en ese lugar, a fin de determinar el grado de capacitación que recibían dentro del contexto laboral y conocer tanto sus puntos débiles como fuertes a manera de ofrecer recomendaciones que conllevara finalmente a mejorar el proceso de capacitación. Sin embargo, se pudo concluir que esta organización no estaba realizando ningún tipo de capacitación estructurada, destinada a cubrir las deficiencias que estaba presentando el personal administrativo, por lo que se detectó que el mismo poseía un nivel medio en cuanto a conocimiento, habilidades y actitudes requeridas para el cargo que ocupaban.

La investigación se estructuró bajo un estudio de campo, con un diseño no experimental, temporalizado de corte transversal. Considerando como muestra a la totalidad del personal que laboraba en el área administrativa (10 personas) por lo que no se aplicó muestreo para la escogencia de la muestra. Dentro de las técnicas para la recolección de datos, fueron empleadas: la observación directa y participativa; así como la encuesta en modalidad de cuestionario bajo un análisis descriptivo inferencial presentado a través de cuadros.

Esta investigación se tomó como referente, ya que el componente teórico que desarrolla en cuanto a la capacitación o formación de personal es relevante para la investigación en curso. Algunos de estos ítems desarrollados son: importancia de la capacitación; el proceso de capacitación; necesidades de la capacitación; evaluación y detección de necesidades de capacitación; métodos de detección de necesidades; algunas definiciones y términos básicos sobre la capacitación.

Cabe destacar que, los cuatro trabajos de investigación que anteceden sirvieron de base en el desarrollo de la investigación, por tener elementos que apoyaban la propuesta de desarrollar dentro del contexto de la organización estudiada, la formación E-Learning y que fueron de apoyo para construir esta investigación.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La Formación en las Organizaciones

2.2.1.1. Definiciones:

La formación de acuerdo con Durán (2013) **“Es el proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel**

personal y profesional” (p. 35). En las organizaciones el trabajador por lo general va adquiriendo este tipo de aprendizaje, y desarrollando una cantidad de competencias las cuales le permiten desarrollarse con mayor facilidad en el desempeño de su trabajo, pero al mismo tiempo se va haciendo partícipe del desarrollo y crecimiento de la empresa y con ello, le hace más competitiva en el mundo de los negocios.

Por otra parte, se tiene lo que expresa Gairín (2010), con respecto a lo que es la formación en las organizaciones, el cual lleva en sí **“el firme propósito de incidir en las personas, modificar sus conocimientos, cambiar actitudes y desarrollar sus habilidades” (p. 13).** Cuando esto ocurre los empleados no sólo se vuelven más competitivos; sino que la empresa que los forma también obtiene un beneficio por esa formación.

Parafraseando a Pineda (2000), citado por Nieto (2017), el cual hace referencia a que la formación no sólo ayuda a que las personas que integran una organización se capaciten y desarrollen, sino que al mismo tiempo contribuye a que la misma alcance sus objetivos. Es decir, en otras palabras, esa formación dada, puede llegar a convertirse por tanto en una herramienta estratégica, e incidir positivamente en las metas que se fijan como organización, bien sean a corto, mediano o largo plazo.

De allí que, toda formación implica beneficios para ambas partes, siendo capaz de trascender más allá del presente, generando ganancias incluso a través del tiempo. Y es que el conocimiento es un bien que una vez adquirido, no sólo beneficia a quien lo adquiere, sino a la organización donde se pone en práctica a través del rol que le corresponde realizar en su área de trabajo.

Es por ello por lo que las organizaciones según Nieto (2017) deben invertir en planes de formación continua, ya que esto a su vez satisface las necesidades de la propia organización, así como la de sus empleados y les aporta conocimientos actualizados para confrontar los cambios que se les presenten. En pocas palabras, se puede decir que, éste proceso formativo, permite que ambos, tanto el empleado, como la organización, salgan favorecidos, por lo que el empleado puede compenetrarse tanto con la organización, que se identifica con ella y la siente como suya.

Por tanto, la formación de personal debería ser vista como un proceso sistemático, por medio del cual se adquieren actitudes, conceptos, conocimientos, funciones y destrezas y que dan lugar a una mejora continua en los niveles de rendimiento laboral. Alles (2004) citado por Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca, (2016). Ahora bien, siendo que cada organización tiene estrategias que difieren entre una y otra; estas competencias o capacitaciones también lo serán, pues siempre habrán de girar en base a la filosofía, es decir en función de su misión y visión.

En un mundo tan competitivo como lo son las organizaciones; no se debe descuidar la formación del personal, sino que debería ser visto como un proceso clave que aporta beneficios. De allí que en los últimos años las organizaciones estén esforzándose cada vez más por tratar de desarrollar e integrar un plan de formación continuo. Plan de formación que, si es implementado de forma estratégica, ayudará no sólo a que el personal desarrolle las competencias necesarias para actuar asertivamente ante eventualidades que se presenten, sino que además la organización en sí, se hará más competitiva con respecto a otras de la competencia que no cuentan con un plan de formación estructurado, ni continuo.

Es por ello que, con el propósito de mantener a una organización en particular, a la par o por encima de la competitiva, se deben desarrollar estrategias que se enfoquen en mejorar constantemente el recurso humano, pieza clave de la organización. Y para ello según lo expresa Pineda (2007) citado por Nieto (2017), es sólo a través de la formación que se capacitan y desarrollan las personas que integran una organización; logrando al mismo tiempo que la organización alcance sus objetivos.

En consonancia con lo expresado anteriormente, González & Cabero, (2001), siendo citados por Nieto (2017) refieren que la implementación de las TIC en la formación de las organizaciones; es clave para producir cambios que sean altamente significativos, y que incidirán incluso hasta en el modo en que se intercambia la información. El hacer uso de estas nuevas tecnologías, hará que la organización se desarrolle con mayor celeridad, alcanzando incluso otras áreas del saber, en un menor tiempo que el que se emplearía a través de la formación tradicional.

Las Tic pueden favorecer incluso la formación a distancia, y ofrecer una mayor flexibilidad, así como el acceso a la información, sin que se esté sujeto a un espacio, adaptándose a las necesidades del participante. (Nieto, 2017, p. 45). Importante recurso que debe ser aprovechado para ampliar los procesos de formación y abarcar a un mayor grupo de personas, cubriendo así las necesidades de la propia organización.

2.2.1.2. Etapas de la Formación

Luego de haber definido la formación se hace necesario entender que ésta pasa por diferentes etapas y que la suma de todas ellas es la que asegura el éxito en un proceso formativo. A continuación, se expondrán, tomando como referente a Durán (2013), quien expresa que todo proceso de formación pasa

por:

1.- Evaluación de las necesidades: Y es que se debe entender que toda formación representa un costo, en ocasiones alto, por ello es necesario trabajar en base a prioridades, es decir:

- a. Las necesidades que se delimitan de acuerdo con los cambios que ocurren en el entorno. Ejemplo: las innovaciones tecnológicas, capaces de empujar e impulsar el cambio.
- b. Las necesidades que surgen producto de las estrategias que la organización se trace al incursionar en nuevos mercados o tratar de introducir un nuevo producto.
- c. Las necesidades que surgen debido a accidentes laborales, baja productividad, calidad o absentismo.
- d. Cuando es el mismo empleado es quien toma la iniciativa de identificar las necesidades o el Departamento de recursos humanos o los Directivos.

2.- Desarrollo de un plan de formación: Donde se determinen las materias que serán aplicadas a través del programa de formación en consonancia con el entorno. Para ello se suelen utilizar tres enfoques:

a.- Descripción del puesto de trabajo, identificando las tareas que lo forman.

b.- Definir quiénes van a recibir la formación y en qué aspectos necesitan formarse, esto puede resultar más motivador, ya que son los propios trabajadores quienes determinan el contenido de la formación. Pero requiere conocer en qué aspectos necesitan perfeccionarse. Una barrera puede ser los nuevos empleados.

c.- Aplicar la Técnica de Grupo Nominal, método para conseguir ideas a partir de un grupo de personas sobre un tema específico y de esta lluvia de ideas se obtienen las necesidades primordiales.

3.- *Impartición de las acciones formativas:* Algunos de los programas de formación pueden ser aplicados:

a.- Mientras se trabaja, resultando finalmente en la formación en el puesto de trabajo; así como la formación en aprendizaje y la rotación de puestos de trabajo.

b.- Los programas de formación que se desarrollan al margen del trabajo vienen dados por las conferencias, videos, películas y audiovisuales; el estudio de casos; las representaciones; la simulación; las lecturas, el estudio personal y la enseñanza programada, así como la formación en talleres de sensibilización.

4.- *Evaluación:* ya que todo proceso de formación finaliza con su evaluación. Si ha tenido éxito, se habrán modificado las actitudes, las capacidades y los conocimientos de las personas. Es importante que antes de iniciar el programa de formación se establezcan las normas de evaluación; por ejemplo: que los participantes realicen un examen para determinar sus conocimientos y tras finalizar el programa realicen otro. Luego de ello se comparan ambos y así se determina el éxito del programa y la asimilación de conocimientos.

2.2.2. Las TIC y las organizaciones

Hoy más que nunca se hace necesario incorporar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), dentro de las organizaciones como antecesoras de esta nueva sociedad, de tal manera de potenciar en el individuo la capacidad para aprender por sí mismo, lo que implica según Argüelles & Nagles (2006) citado por París (2012) que las personas logren **“contar con habilidades para aprender a aprender, para organizar y usar información y con habilidades para comunicarse, y especialmente habilidades para desaprender conocimientos y destrezas obsoletas o en desuso”** (p. 95).

De hecho, es en este proceso que se desarrollan nuevas habilidades y que ayudarán al trabajador accionar de acuerdo con la demanda del contexto organizacional, de tal manera de organizar de forma coherente la información que ha recibido y que se ha fijado en ese aprender a aprender para encontrar soluciones.

Es decir que, para lograr una nueva cultura del aprendizaje, adaptada a esta Sociedad de la Información y el Conocimiento tal y como lo expresan, Pozo y Monereo (2005), citados por París (2012), **“una de las funciones de la educación futura debe ser promover la capacidad de los alumnos de gestionar sus propios aprendizajes”**. (p.1). Un futuro que ya es presente, pues en la actualidad son cada vez más las organizaciones que están haciendo uso de las TIC para formar a su personal, pues han comprendido la importancia que ellas tienen para impulsar los aprendizajes y lograr las metas como organización.

Las TIC permiten la aparición de la formación a distancia, la cual es capaz de ofrecer una mayor flexibilidad y acceso a la información requerida, ya que no se encuentra sujeta ni a espacio, ni a un tiempo, como supone la formación tradicional; por lo cual es más fácil adaptar este tipo de formación a las necesidades de los participantes (Nieto, 2017 p.54).

La situación antes planteada, evidencia que las organizaciones haciendo un uso adecuado de las TIC, pueden lograr formar al personal, en un menor tiempo que el que se requeriría en la formación tradicional. Con un mayor alcance, pues se apuntaría directamente a una necesidad de formación en particular.

2.2.3. Las organizaciones y el E-Learning

Hoy más que nunca, en un contexto donde las TIC avanzan de forma

acelerada, abarcando diferentes ámbitos del Ser Humano, y haciéndose cada vez imprescindibles en la cotidianidad. Donde pandemias como el Covid-19, que ha afectado, afecta y sigue afectando a la población a nivel mundial, exigen cambios. Se hace necesario accionar de forma adecuada para corresponder ante un contexto que exige alternativas y espera soluciones.

Las organizaciones, ya sean privadas o públicas no pueden permanecer inmunes ante estos cambios que se están gestando. Es prioritario que dentro de sus planes internos de formación, integren las TIC en el acto educativo. Y una de las formas de integración de las TIC puede hacerse a través de la modalidad E-Learning.

Ahora bien, es importante comprender lo que significa el término E-Learning, el cual fue definido por La American Society of Training and Development, como aquel medio capaz de cubrir un amplio grupo de aplicaciones y procesos, tales como aprendizaje basado en web, aprendizaje basado en ordenadores, aulas virtuales y colaboración digital, incluyendo al mismo tiempo entrega de contenidos vía Internet, intranet/extranet, audio, vídeos, grabaciones, transmisiones satelitales, TV interactiva, CD-ROM entre otros. Estos hechos, los plantean García (2005), citado posteriormente por Pérez & Subira (2020).

El E-Learning, es un medio que posee amplitud, pues emplea diferentes recursos, capaces de lograr que las personas a través del acto educativo, procesen e internalicen el conocimiento, abarcando un radio de acción más amplio que si se hiciera por medio de la educación tradicional y está siendo implementado en diferentes organizaciones. Debe quedarnos claro que el origen del E-Learning no es reciente como muchos creen, pues data de 1986, tiempo en el cual fueron diseñados algunos módulos, siendo utilizados en

aquel momento por varias empresas, proceso que para algunos se conoció como Enseñanza Asistida por Ordenador, Lozano, (2018). Sin embargo, de aquel tiempo a éste, son muchos los avances que se han experimentado en el mundo de las TIC y más aún dentro del contexto de las organizaciones.

Por su parte, Lozano (s/f), citado por Lozano (2018) definió el E-Learning como el proceso en el cual se adquieren conocimientos, habilidades y actitudes con el uso de tecnología de la Innovación y la Comunicación (TIC), sin ser necesario que el profesor o formador y alumno, estén en el mismo espacio físico y temporal. Ciertamente, esto es una de las características más distintivas del E-Learning y lo que le hace más atrayente con respecto a otras formas de enseñar.

Godínez (2016), va mucho más allá al definir al E-Learning como aquel aprendizaje trascendente, que se encuentra conectado con medios electrónicos y que tiene elementos como (presentaciones, papers, evaluaciones, ejercicios, aplicación, foros y chat) que hacen el aprendizaje colaborativo con el estudiante, el computador y otras personas. Teniendo al mismo tiempo un método a través del cual se desarrolla el contenido en un sistema que le hace interactivo. Este aprendizaje compartido bajo ciertos estándares permite garantizar ciertos elementos que son utilizados y que harán que el estudiante aprenda. Es un proceso, es decir un diseño, con un desarrollo de contenido que integran elementos, bajo la producción de diferentes materiales a través de fases, que permiten la aceptación y liberación trascendente hacia el estudiante.

En otras palabras, El E-Learning es aprender utilizando tecnologías electrónicas de tal manera que se acceda al plan de estudios, educando fuera de un aula tradicional. En la mayoría de los casos, se refiere al curso, programa

o título entregado completamente en línea, ya que en la actualidad se promocionan diversos cursos que se imparten específicamente a través de Internet. Un lugar que no requiere la presencia del alumno en el aula donde el profesor está enseñando, pues se conectan desde diferentes puntos donde estén. Al mismo tiempo, se hace interactivo ya que puede comunicarse con el instructor u otros estudiantes en su clase.

A veces se puede desarrollar en vivo, por lo que existen formas para que el estudiante pueda levantar la mano electrónicamente e interactuar en tiempo real o en una conferencia que ha sido pregrabada. Siempre habrá un instructor que interactúa, se comunica y califica su participación, sus tareas o exámenes. Es por esto y mucho más que el E-Learning ha demostrado ser una excelente herramienta para capacitar o educar, convirtiéndose en una forma de vida para muchos en la actualidad.

El incorporar las tecnologías con conexión a Internet, permite dar solución al mismo tiempo a diferentes problemas educativos; ya que de acuerdo con Rosenberg (2001), citado por Filippi (2009), se puede trabajar en red, manteniendo los contenidos actualizados, almacenados y en la Web; con acceso al usuario a través de un computador con conectividad estándar a Internet; enfocado en la visión más amplia del aprendizaje que va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación.

En otras palabras, cuando se incorporan las tecnologías para impartir la formación, no sólo se instruye a un grupo de personas en un determinado momento; sino que estos contenidos pueden ser fácilmente actualizados y al encontrarse almacenados en la Web, permite que otras personas sean también formadas haciendo uso de estos a través de una conexión a Internet.

De acuerdo con Benito (2009), el E-Learning puede ser visto como una modalidad de enseñanza-aprendizaje, en un espacio que se presta para interactuar tanto entre profesores - alumnos como entre alumnos - alumnos. Además, esta interacción puede muy bien darse entre el estudiante y el profesor; entre el estudiante y los contenidos; entre los estudiantes con otros estudiantes y entre el estudiante y la interfaz. Es decir que la interacción que se establece es en varias direcciones, lo que hace más enriquecedor el proceso de instrucción. El conocimiento se expande y de acuerdo con la interacción que se realice puede tener resultados altamente satisfactorios para las partes involucradas, influyendo además el ambiente donde se realiza el aprendizaje, el cual tiene características muy particulares, que deben ser tomadas en cuenta por las organizaciones al momento de iniciar un proceso de formación.

De acuerdo a Jonassen (1995) citado por Filippi (2009), estos ambientes de aprendizaje pueden estar compuestos de: aulas activas; constructivas o colaborativas; así como aulas donde se llevan a cabo actividades intencionadas; aulas conversacionales; aulas personalizadas, así como aulas reflexivas y que invitan a los participantes a transitar en un proceso de formación que tendrá resultados altamente provechosos tanto para el personal, como para la organización. Estos diferentes ambientes virtuales que se crean, es decir aulas, cumplen una función específica en la formación; pues además de evitar el agotamiento visual, desarrollan altas expectativas por querer conocer el contenido que sigue, impulsando su espíritu creativo y reflexivo.

2.2.3.1. Estrategias del aprendizaje E-Learning

De acuerdo con Meza, Torres & Lara, (2016) las estrategias del aprendizaje E-Learning se pueden englobar en cuatro (04) grupos, las cuales son:

1.- Autorregulación: Que tiene que ver con dos procesos que se dan en los Seres Humanos. (a) La Metacognición, es decir la capacidad que se tiene para autorregular los procesos mentales y orientarlos al aprendizaje deseado. Y (b) la Adaptabilidad, relación con el entorno y la toma de decisiones de tal manera de enfrentar sus requerimientos.

2.- Los Factores Psicológicos, los cuales son intrínsecos y ayudan a propiciar el aprendizaje en el ser humano, como lo son: (a) La concentración que es la capacidad de enfocarse en las tareas asignadas y (b) La motivación, que surge del interior, pero depende al mismo tiempo de los factores externos.

3.- La Gestión, siendo indispensable para aprender, regular y controlar todo lo que acontece. Esta viene definida por: (a) El Tiempo, bien sea sincrónico o a sincrónico. Pero su administración correcta es determinante para concluir las tareas; y (b) El control de estrategias, que es la acción de administrar lo que se está haciendo y evaluar los resultados. Y en último lugar, pero no por ello menos importante,

4.- El uso de la Tecnología, que consiste en seleccionar de forma inteligente las alternativas tecnológicas y determinar el momento en que serán utilizadas. Es el proceso de organizar y unir tecnologías para su propio beneficio, seleccionando de forma inteligente las más adecuadas o apropiadas para alcanzar lo que se quiere. Determinando el momento en que serán utilizadas, sincronizando la tecnología y el momento en que se han de utilizar.

2.2.3.2. Dimensiones del aprendizaje E-Learning (Tsay, (2009)

Desde una perspectiva, teórica/empírica, y contrastando la postura de algunos teóricos en el área (Weintein; Meyer; Pintrich y García y Tsay sobre las dimensiones que componen al E-Learning, se engloban en cuatro grupos:

- 1.- Uso de recursos, que tiene que ver con la manera en que se gestiona el tiempo y estudio, es decir la (Motivación – Actitud – Ansiedad – Concentración.

- 2.- Lo cognitivo, es decir el procesamiento de la información que se visualiza a través del Internet, a manera de seleccionar ideas.
- 3.- Metacognitivo, que viene marcada por el autocontrol y las estrategias que se pueden probar.
- 4.- Los Factores Psicológicos, es decir la motivación, la ansiedad, la actitud y concentración para aprender.

2.2.3.3. Beneficios del E-Learning en las Organizaciones

De acuerdo con Godínez, (2018), las Organizaciones pueden beneficiarse al implementar el E-Learning en sus planes para la formación del personal. A continuación, se detallan cada uno de estos beneficios a saber:

1. Tanto las pequeñas y medianas empresas pueden acceder a estas herramientas de capacitación para reducir costos.
2. Reduce costos porque un curso se prepara una vez y sirve para infinidad de veces. Ejemplo: inducción de valores, de seguridad, de higiene.
3. No tienen que contratar hotel, un aula, comidas o viáticos. Por lo que el presupuesto se enfoca en generar contenidos atractivos. Y generalmente las personas están felices de formarse, haciendo uso de la tecnología.
4. El aprendizaje es muy puntual, es práctico. Debe ser rápido y ágil de tal manera que trascienda y la persona lo utilice en su ambiente laboral o profesional.
5. Provee de una flexibilidad de agenda al estar en la nube "Internet". Puede estar disponible 24/7 de tal manera que el personal se capacite en horas no laborables. Ahorra el tener que parar de sus funciones para capacitar a otro.

6. Ofrece un control instantáneo ya que el sistema levanta una estadística que indica si la empresa va teniendo un avance con la capacitación de su personal. Pueden incluso retroalimentar las tutorías para que la persona asimile mejor el conocimiento.
7. En la época actual, la tendencia indica que es cada vez más utilizado el computador, Tablet y dispositivo móvil, como los medios predilectos para aprender.

2.2.4. El Aprendizaje Estratégico

2.2.4.1. Definiciones.

Para comprender lo que es el aprendizaje estratégico, veremos en primer lugar lo que se entiende por aprendizaje, de acuerdo con varios autores reconocidos.

NOMBRE DEL AUTOR	DEFINICIÓN DE APRENDIZAJE
VYGOTSKY (1896-1934)	Es aquel que se produce en la interacción con adultos, pares, cultura, instituciones. Estos son agentes de desarrollo que impulsan y regulan el comportamiento del sujeto, el cual desarrolla sus habilidades mentales a través del descubrimiento y el proceso de interiorizar, que le permite apropiarse de los signos e instrumentos de la cultura, reconstruyendo significados.
PIAGET (1896-1980)	Es el proceso mediante el cual el sujeto a través de la experiencia, la manipulación de objetos, la interacción con personas genera o construye conocimiento, modificando en forma activa sus esquemas cognoscitivos del mundo que le rodea mediante el proceso de asimilación y acomodación.
GAGNÉ (1916-2002)	Es el cambio en la disposición o capacidad de las personas, que puede retenerse y no es atribuible simplemente al proceso de crecimiento.
BRUNER (1915-2016)	Es el proceso en que los alumnos construyendo descubren nuevas ideas o conceptos, basados en el conocimiento pasado y presente o en la estructura cognoscitiva, esquema o modelo mental por la selección, transformación de la información, construcción de hipótesis, toma de decisiones, ordenación de los datos para ir más allá de ellos.
Fuentes consultadas: http://online.aliat.edu.mx ; https://conceptodefinicion.de/aprendizaje/ Cuadro de elaboración propia. Linares, (2021)	

Cuadro N° 1 Definición de Aprendizaje

Fuente: Autor (2021)

Tomando como punto de partida las definiciones anteriores, quien investiga puede concluir que el aprendizaje es aquel que se produce a través de la interacción con diferentes agentes (internos y externos) que impulsan y regulan el comportamiento, del sujeto mientras genera, construye o desarrolla habilidades para asimilar, construir o acomodar significados e ir más allá en su disposición de descubrir y crecer como persona.

Ahora bien, para que el aprendizaje se lleve a cabo, requiere de una serie de estrategias, que no son más de acuerdo a Derry & Murphy (1986), citados por Meza, Torres & Lara (2016) que un conjunto de procedimientos o procesos mentales que son empleados por una persona ante una situación en particular de aprendizaje y que le facilitan la adquisición de los conocimientos. Es decir que, ante una situación educativa, un sujeto puede adquirir nuevos conocimientos por intermedio de estos procedimientos mentales que se emplean y que se les conoce generalmente como estrategias.

A este aprendizaje también se le conoce como aprendizaje estratégico, o aprendizaje de calidad, ya que va mucho más allá de lo que solamente puede percibirse. Este aprendizaje tiene que ver con los procesos internos cognitivos, motivacionales, emocionales y conductuales que promueven un aprendizaje efectivo, eficiente y eficaz; y que impulsan el desarrollo de aprendices estratégicos. Soto (2002) citado por Gargallo, (2012). Es decir que, con el aprendizaje estratégico, la persona requiere accionar procesos internos que a su vez hacen que se fije el aprendizaje sin perder la eficiencia, eficacia o efectividad en lo que hace.

Sin embargo, el aprendizaje estratégico no sólo tiene que ver con la amplitud de recursos que los alumnos adquieren; sino con la capacidad de evocar, adaptar o crear estrategias alternativas para atender una situación

presentada en un momento en particular (Huerta, 2007, p. 21). En otras palabras, les hace capaces para accionar ante situaciones que se le presenten, pues podrán acceder a los conocimientos que han adquirido, adaptarlos o reestructurarlos para que se acoplen al contexto donde les son requeridos.

Por otra parte, se tiene el planteamiento que realiza Monereo (2001), el cual es citado por Huerta (2007), que establece que el aprendizaje estratégico, tiene que ver con aquellas estrategias de aprendizaje que conducen a la toma de decisiones, de forma consciente o inconsciente, donde es el alumno es quien elige, recupera y domina una estrategia en particular, y logra aprender los conocimientos que necesita, para cumplir con una tarea u objetivo en función de una situación educativa y que le conducirán finalmente a realizar una acción.

Por tales razones, el aprendizaje estratégico incluye todos y cada uno de los pasos que el estudiante debe proyectar para aprender de manera significativa, siempre en correspondencia con su estilo cognitivo. Pudiendo escoger dentro de un sin fin de estrategias, el método que le es ideal para alcanzar su objetivo, pero adquiriendo libertad en el manejo de diferentes temas, los cuales desglosa y une para construir el conocimiento. Visto de otra forma, se podría decir que, el aprendizaje estratégico va muy ligado a estrategias que son utilizadas bajo una elección adecuada para accionar ante una situación educativa que se presentan y ofrecer una solución.

De acuerdo con esta conceptualización, el aprendizaje estratégico supone un plan que conduce a la toma de un conjunto de decisiones para obtener un verdadero cambio a nivel cognitivo, actitudinal, conceptual, procedimental, así como cambios en el conocimiento estratégico sobre cuándo

y por qué resultaría aconsejable en un futuro utilizar esos conocimientos. (Ramos; Teppa & Fernández, 2010).

En otras palabras, este aprendizaje estratégico le permite al individuo ser capaz de seleccionar de acuerdo con el contexto y las condiciones que se le presentan en un determinado momento, una serie de pasos a seguir, delinear un plan de acción cuyo apoyo proviene del conocimiento previo que posee y que le conducirán a alcanzar los objetivos.

Además, Monereo (2000), hace referencia a que **“el aprendizaje estratégico puede llegar a compensar la escasez de conocimiento conceptual y potenciar la eficacia del conocimiento procedimental existente” (p.78)**. Es decir que basado en esto, el individuo será capaz de actuar aun a pesar de no poseer todo el conocimiento, tomar lo que posee y adaptarlo con miras de buscar resolver una situación en particular.

De allí que en los últimos años el aprendizaje estratégico esté conformando “una nueva cultura de aprendizaje, sólo que más ajustada a las necesidades actuales, bajo una alta demanda; pues, indudablemente los seres humanos necesitan seguir aprendiendo de modo que se trascienda incluso los viejos esquemas preconcebidos por la escuela.” (Ramos; Teppa & Fernández, 2010). Es decir que, esta instrucción bajo un esquema de aprendizaje estratégico les permite a las personas aplicar el conocimiento al ser confrontados con ciertas situaciones, y partiendo de lo que se tiene, buscar las posibles soluciones.

Ahora bien, para que el aprendizaje estratégico se lleve a cabo, deberían existir tres condiciones: a - Tener un objetivo. Ya que un objetivo que se percibe requerirá indudablemente de una estrategia para llevarlo a cabo;

b.- El contenido sobre el que se actúa. Para que exista una enseñanza aprendizaje a lograr y; c.- Los destinatarios o la audiencia hacia la cual se actúa. Es evidente, que esto direccionará el aprendizaje.

2.2.4.2. Dimensiones del Aprendizaje Estratégico

El aprendizaje estratégico, lleva implícito una serie de dimensiones, ya que puede ser visto como un aprendizaje complejo, multidimensional y transdisciplinario. Contreras (2016) hace referencia a seis (06) dimensiones a saber:

(a) la dimensión cognitiva, referida a operaciones que las personas utilizan para adquirir, organizar, recordar y aplicar la información que disponen para aprender;

(b) la dimensión emocional, la cual involucra gustos, preferencias, deseos y temores que un estudiante posee al momento de exponerse a diversas situaciones de aprendizaje;

(c) la dimensión biológica-orgánica que abarca los requerimientos fisicoquímicos producidos por efectos de la alimentación, recreación, hábitos de salud y descanso necesario para estabilizar el sistema;

(d) la dimensión social comunicativa: que apunta a la interacción comunicativa;

(e) la dimensión ética-moral que forma parte del sistema-fenómeno circunstancia que contiene lo relacionado con el comportamiento moral y ético y en último lugar, pero no menos importante,

(f) la dimensión espiritual-metafísica: se encuentra vinculada a la autorregulación dirigida hacia el bien común y hacia sí mismo, basada en la creencia en Dios como entidad suprema creador del mundo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El investigador, en la presente situación en estudio, se planteó como objetivo esencial: “Analizar la incorporación del E-Learning como medio para la formación del personal dentro de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A, utilizando el aprendizaje estratégico como un recurso de Innovación Educativa. Ahora bien, siendo que el tipo de investigación puede ser definido de acuerdo con Hurtado (2012) **“tomando como base el objetivo general, mientras que los diseños de investigación se definen con base en el procedimiento” (p.21)**. La misma se basó en un enfoque de tipo intrínseco.

Este tipo de enfoque se interesa por conocer algo particular que en sí es relevante, de acuerdo con una necesidad real dentro del contexto estudiado, de tal manera que la información obtenida de forma directa contribuirá a su comprensión, más no necesariamente será aplicable para otros casos o alguna problemática más general.

A manera de comprender más de cerca esta realidad, la investigación se enfocó como un estudio de caso, ya que estos se basan en realizar un estudio exhaustivo de una persona, sala de clases, escuela, institución u organización, tomando como base un contexto particular (Vera, 2008 p. 16). Este contexto estuvo enmarcado dentro de la empresa de seguridad privada, GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Ahora bien, el estudio de caso es una metodología que brinda la oportunidad de estudiar a profundidad una parte de cierto problema con un tiempo que generalmente es limitado (Bell, 2005 p. 43). Se recomienda entonces, que el análisis de la investigación se lleve a cabo dentro del medio ambiente en que se desenvuelve el objeto de estudio (Muñoz, 2011 p. 23), de tal manera que se aborde completamente la problemática en el tiempo estipulado por la investigadora.

3.2. Abordaje

La presente investigación partió de una necesidad percibida por el investigador, a la cual se planteó ofrecer una posible solución. En este proceso se estableció una finalidad y para este caso en particular se presentó como una problemática de tipo educativa, ya que se hace necesario formar al personal que labora en la organización, en un tiempo menor del estipulado, de tal manera que adquieran las potencialidades necesarias para ejercer el cargo para el cual se les contrató o el nuevo cargo hacia el cual se les movilizó debido a las reestructuraciones y ajustes internos que ha venido experimentando la organización.

En cierto orden de ideas, se buscó indagar con mayor profundidad el entorno organizacional escogido con el propósito de corroborar la necesidad de formación que se estaba generando con respecto al personal contratado. Y para ello, se elaboró una encuesta que fue presentada a cinco (5) expertos para su respectiva validación, siendo posteriormente aplicada de forma Online, bajo los formatos provistos por la plataforma de Google Drive.

La encuesta constó de veintitrés (23) ítems o preguntas dirigidas a la muestra, la cual estuvo conformada por parte del personal de Grupo UESA, que requieren ser formados, de tal manera de indagar que tan dispuestos

están para entrar en un proceso de formación E-Learning, con el propósito de ayudarles para que refuercen sus potencialidades o adquieran otras que les capaciten para ejercer la labor requerida dentro de la organización. Ahora bien, de acuerdo con Sampieri y otros (2016), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables independientes, siendo la forma práctica y concreta de responder al problema de investigación.

Cabe destacar también, que, en las investigaciones no experimentales, los hechos o variables ya ocurrieron y el investigador solo se dedica a observar variables y establecer las relaciones que existen entre ellas en su contexto natural, a fin de darle una solución al problema generado. Es oportuno mencionar que, en los objetivos planteados, se buscó indagar con mayor profundidad sobre el entorno organizacional escogido a manera de corroborar si la necesidad de formación podía ser suplida implementando un proceso de formación E-Learning.

En este sentido, se puede afirmar que el modelo epistémico es la forma como el investigador se acerca a la realidad objeto de estudio; la presente investigación además se construyó bajo un paradigma cualitativo de tipo descriptivo, pues se buscó analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno a través de la recolección de datos de forma cualitativa, es decir la recolección de la información dentro del contexto estudiado, definiendo las características que son más relevantes (Hernández, Sampieri & Martínez, 2003 p. 78).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación de acuerdo con lo que refiere Hurtado, (2007) ***“alude a los aspectos operativos relacionados con la recolección de datos”***. (p.110). La estrategia asumida por el investigador para responder al

problema planteado (Arias, 2006 p.26).

Ahora bien, en la presente investigación, se escogió como diseño de investigación el estudio de caso no experimental transeccional. Ya que de acuerdo con Hernández; Fernández & Baptista (2007) este tipo de diseño implica estudiar un caso en un momento determinado de tal manera que se determinen los elementos de acuerdo al contexto. Por consiguiente, se hace necesario estudiar la naturaleza del objeto de estudio, así como los propósitos que se plantean con el diseño metodológico, a fin de encontrar en el proceso la solución a la problemática percibida que para este caso en particular se encuentra enmarcado dentro de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Debido a ello, en un primer momento el investigador se apoyó en documentos legales de la empresa, así como libros, revistas arbitradas, otros, y que le sirvieron para indagar más sobre el objeto de estudio, a fin de recolectar información que le sirvió como soporte para contrastarlas con la realidad objeto del presente estudio. En otras palabras, la investigación realizada contiene, por tanto, un componente teórico que fue extraído de diferentes documentos publicados como lo son: documentos en línea, documentos oficiales y no oficiales, tesis, informes, libros, revistas arbitradas, periódicos, entre otros, y que sirvieron de base para realizar la construcción y presentación de los resultados.

Además, el tipo de investigación de acuerdo al nivel y diseño que se planteó el investigador, es decir el grado de profundidad con que se abordó la investigación, el objeto de estudio es de tipo analítica. Y es que este tipo de investigación, según Hurtado (2015):

Tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. Incluyendo tanto el análisis como la síntesis; es analizar para desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes y reunir luego cada elemento de modo que lleguen a conformar una totalidad coherente, bajo una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

De este modo, se analizó el contexto de acuerdo a los criterios que se utilizaron basados en los objetivos planteados, así como las diferentes definiciones implícitas en la investigación a fin de corresponderse con los diferentes elementos encontrados y determinar la necesidad apremiante que existe en la organización de incorporar el E-Learning para formación del personal.

3.4. Nivel de la investigación

Siendo que en la investigación holística el proceso investigativo se compone de varios niveles; (perceptual, aprehensivo, comprensivo y el integrativo), y a través de estos niveles se alcanzan los objetivos, bajo diferentes grados de complejidad, o tipos de investigación. Y a su vez, estos niveles más profundos contienen a los niveles iniciales que se corresponden a los diferentes tipos de investigación, los cuales se manejan en forma de espiral (Hurtado, 2012, p.49).

Partiendo de este punto, el nivel que se buscó alcanzar con esta investigación en particular fue el aprehensivo, el cual implica analizar una situación y descomponer sus partes para luego reconstruir de tal manera de encontrar una solución a la problemática presentada.

3.5. Universo poblacional y muestral

Para Balestrini (2002) población es: ***el conjunto finito o infinito de elementos que presentan características comunes de los que se quiere***

conocer o investigar alguna o algunas características (p.137). Y se entiende como muestra de acuerdo con Balestrini (2002) a una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible (p. 142). Esta investigación de tipo intrínseca tuvo como intención, conocer a profundidad la necesidad real dentro del contexto objeto de estudio determinado; descomponiendo sus partes y reconstruyéndolas con base en el análisis de tal manera de plantear soluciones a los directivos de la empresa de seguridad privada Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C A.

Ahora bien, la elección de la muestra de estudio fue de tipo aleatoria, tomando siempre como base el objeto de estudio y el ámbito donde se realizó la investigación. El estudio de un caso se realiza con grupos pequeños. Sin embargo, debido a la profundidad del estudio se tomaron representaciones de los tres grupos de empleados que laboran dentro de la organización Grupo UESA, es decir: personal administrativo, ejecutivo y operativo, quienes se convirtieron en los informantes claves a través de los cuales se obtuvo la información.

Por tanto, se tiene que en la organización cuenta con 66 trabajadores los cuales componen el universo poblacional. Se procedió a escoger una muestra representativa de cincuenta (50) trabajadores con el fin de realizar la presente investigación.

Esta muestra aleatoria, fue el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = Valor basado en Índice de confianza (I.C. = 95%, $Z = 1.96$)

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada. (50%) por ser un estudio nuevo.

q = Probabilidad de fracaso. (50%) por ser un estudio nuevo.

N = Población = 66 trabajadores

d = Margen de error = 0.07 (7%)

n = 50 trabajadores

Se trata de un muestreo probabilístico estratificado, ya que cualquiera de los trabajadores tuvo la probabilidad de ser elegido según la proporcionalidad de la tabla anterior, a fin de obtener una muestra representativa. Tomando como referencia el tamaño de la muestra, calculada con anterioridad. Ya que se trata de personas, se realizó una pequeña variación en los porcentajes, a fin de que los números fueran enteros. Así, que los trabajadores a encuestar 50 en total correspondieron a 2 trabajadores del área administrativa, 3 trabajadores ejecutivos y 45 trabajadores operativos los cuales suman el 100% de la muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son el modo específico de hacer algo (Hurtado, 2010, p. 110) y pueden ser diversas según el objeto a que se apliquen y no se excluyen entre sí. Sin embargo, es preciso, por una parte, saber elegir la más adecuada y por otra, utilizarla convenientemente (Balestrini, 2002 p. 145). Estas técnicas deben ser capaces de ofrecer la condición de no distorsionar o perturbar la verdadera realidad del fenómeno, objeto de estudio. Y entre las más comunes se encuentran: la observación directa, el diálogo, la entrevista, las discusiones de grupo, la encuesta.

Para objeto de esta investigación fueron empleadas la observación

directa, realizada por el investigador y la construcción, aprobación y validación de una encuesta, por parte de (5 expertos en el área), la cual fue aplicada posteriormente a la muestra, vía Online.

3.7. Ruta Metodológica

Este estudio se llevó a cabo a través de las diferentes fases a saber:

Fase I: Descripción de las competencias que son requeridas en la formación del personal por medio del E-Learning.

Etapas I: En primer lugar, se procedió a explorar en diferentes medios impresos (Bibliotecas, Web y Otros) las competencias que generalmente eran requeridas en los estudiantes que transitaban dentro de una plataforma mediada por las TIC.

Etapas II: Se procedió a realizar una depuración de información a manera de clarificar las competencias básicas requeridas para el personal a formar dentro del contexto objeto del presente estudio.

Etapas III: Una vez definidas las competencias requeridas en personal que se habría de formar, se procedió a realizar una descripción de estas, complementada con autores.

Fase II: Caracterización de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la aplicación del E-Learning para la formación de personal dentro del contexto estudiado.

Etapas I: En primer lugar, se procedió a realizar un levantamiento de información, que se generó a través de la observación previamente realizada en la institución, por parte del investigador. Información que sirvió de base para realizar un levantamiento de una FODA. Instrumento que ayudó a organizar la información recolectada procediéndose a realizar un análisis sobre las posibilidades existentes para la aplicación del E-Learning en la formación del personal dentro del contexto de la organización estudiada.

Etapas II: Una vez recolectada la información se procedió a

realizar el cruce de la FODA, arrojando estrategias que sirven de base al momento de implementar el E-Learning para la formación del personal.

Etapas III: Se hacen sugerencias dentro de la propuesta presentada a los directivos, sobre los elementos débiles o las amenazas que surgieron con el levantamiento de la FODA de tal manera de que se conviertan en Fortalezas u Oportunidades para la aplicación del E-Learning dentro del contexto organizacional.

Fase III: Determinación de la disponibilidad en la aplicación del E-Learning para la formación del personal dentro del contexto organizacional estudiado.

Etapas I: Se indagó a través de la aplicación de las encuestas si existía la disponibilidad para realizar la aplicación del E-Learning en la formación del personal dentro del contexto organización estudiado.

Etapas II: Se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y se presentaron de una forma clara y sencilla, de tal manera que sirven de base como apoyo del informe que se les estará presentando a los directivos de la organización, luego de concluir esta investigación.

Etapas III: Se exponen de forma escrita los resultados del análisis que se obtuvo con la aplicación tanto de la FODA, como de la encuesta Online, así como las recomendaciones para la aplicación del E-Learning en la formación del personal dentro del contexto organizacional Grupo UESA.

Fase IV: Establecimiento de los elementos a incluir dentro del plan para la formación de personal a través del E-Learning.

Etapas I: Fueron seleccionados los elementos a incluir dentro del plan de formación de personal a través del E-Learning

Etapas II: Posteriormente se organizaron estos elementos, previamente seleccionados de acuerdo con su menor o mayor grado de importancia y que servirán como punto de apoyo en la formación de personal a través del E-Learning.

Etapas III: Se plasmaron dentro del Plan para la formación de personal a través del E-Learning, los elementos que fueron previamente seleccionados y organizados anteriormente.

Fase V: Elaboración de un Plan para la implementación del E-Learning como estrategia en la formación de personal dentro del contexto de la organización estudiada.

Etapas I: De acuerdo con las estrategias arrojadas en el cruce de la FODA, y con los elementos seleccionados, se elaboró un plan para la formación de personal a través del E-Learning, dentro del contexto de la organización estudiada.

Etapas II: Se estimaron los posibles resultados que se pueden obtener de ser aplicado el Plan de Formación de personal a través del E-Learning.

Etapas III: Se tiene listo para entregar el plan de formación de personal a través del E-Learning ante los directivos de la organización estudiada para su respectiva aprobación o implementación.

Cronograma de actividades:

Siendo que se debe establecer un tiempo para trabajar y presentar el resultado de la investigación. A continuación, se presenta el cronograma de trabajo con las respectivas entregas, avances del proyecto, el cual se dio de la siguiente manera:

[illegible]

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados.

Para esta investigación se emplearon diferentes técnicas a manera de proceder a recolectar información. Dentro de las técnicas empleadas, se hizo uso en primera instancia de una revisión documental como apoyo para la construcción del Marco Teórico, así como la ampliación de conocimientos sobre el tema estudiado.

El investigador empleó además la observación participante dentro del contexto organizacional, la cual sirvió de base para levantar información y proceder a la construcción de una FODA, la cual se expone en las conclusiones, al dar respuesta al segundo objetivo de la investigación.

Adicional a ello, se elaboró un cuestionario contentivo de 23 preguntas, las cuales fueron revisadas y validas por cinco (05) expertos en el área educativa (Ver anexo 1), antes de ser aplicado al personal administrativo, ejecutivo y operativo que fue seleccionado, haciendo uso de la fórmula para el cálculo de una muestra, resultando ser un total de (50 trabajadores). Este cuestionario fue aplicado de forma Online, en forma de encuesta, haciendo uso de uno de los tantos formatos que se proporcionan a través de la plataforma de Google Drive. A continuación, se presentan los resultados que fueron obtenidos:

Pregunta 1.- Rol que desempeña dentro de la Organización GRUPO UESA.

Gráfico # 1

Rol que desempeña el Personal

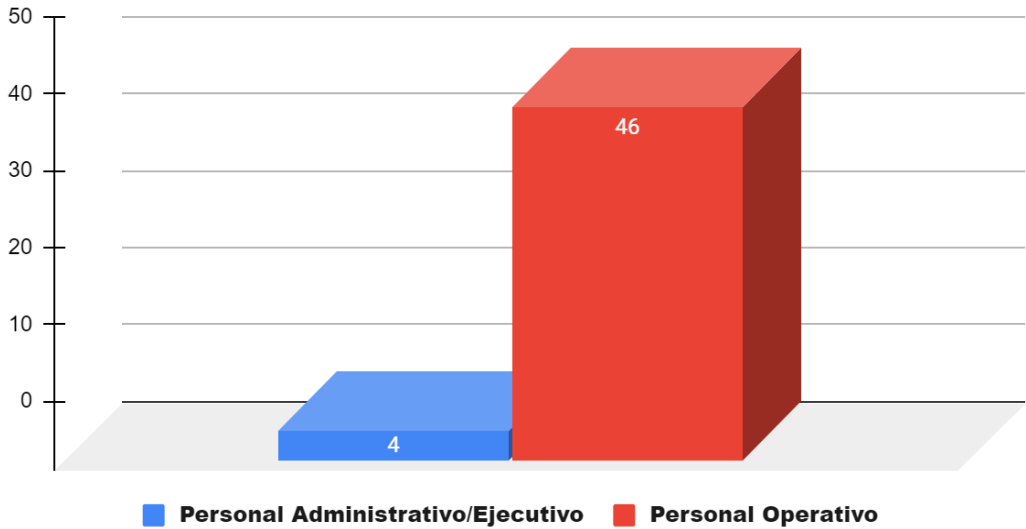


Tabla 1.- Rol que desempeña el personal

Ocupación o Rol Desempeñado	No. de Trabajadores	%
Personal Administrativo/Ejecutivo	4	8
Personal Operativo	46	92
Total	50	100%

Análisis: Los datos obtenidos reflejan que el personal que participó en la encuesta, escogidos de forma aleatoria laboran dentro de la organización, bien sea ocupando cargos en el área administrativa/ejecutiva u operativa. Por lo que la muestra de (50 trabajadores) tiene una representación equitativa de los tres grupos de trabajo; donde 4 trabajadores ocupan cargos en el área administrativa o ejecutiva. Es decir, una representación de un 8% del total de la muestra, y 46 trabajadores los cuales ocupan cargos en el área operativa, quienes representan un 92% del total de la muestra. La mayor cantidad de trabajadores que laboran en la organización se encuentran representados por quienes ocupan cargos operativos. Este grupo de trabajadores representa

mayor movilidad y menor estabilidad o permanencia actualmente en el contexto organizacional.

Pregunta 2.- Género

Gráfico # 2

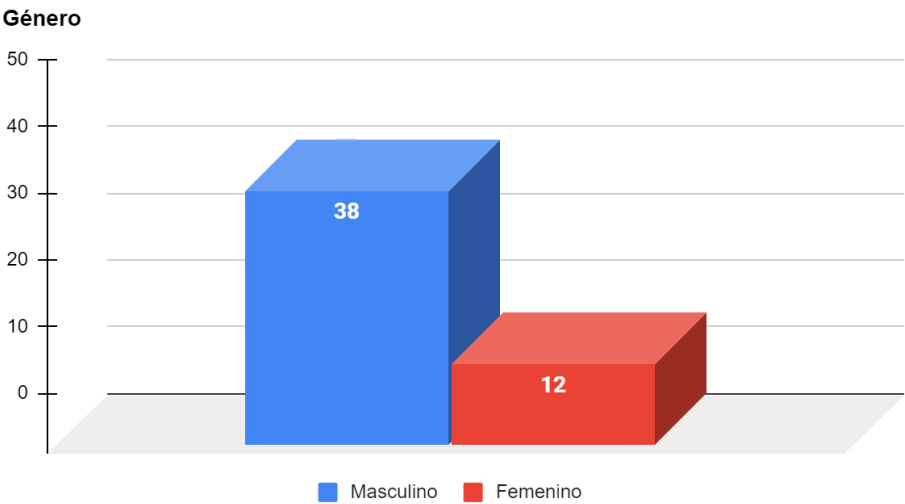


Tabla 2. Género

Género	No. de Trabajadores	%
Másculino	38	76
Femenino	12	24
Total	50	100%

Análisis: Un alto porcentaje de trabajadores de la empresa objeto de estudio se encuentran representados por el género masculino. La muestra así lo corrobora. Donde 38 trabajadores representan al género masculino, es decir un 78% y 12 trabajadores representan al género femenino, siendo sólo un 24%. de la muestra. Y es que por ser una empresa que presta servicios de seguridad. Sin embargo, aunque existe una representación de trabajadores de ambos géneros y una disparidad entre ellos, todos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados para los cargos ofertados dentro de la organización.

Pregunta 3.- Su edad está comprendida entre:

Gráfico # 3

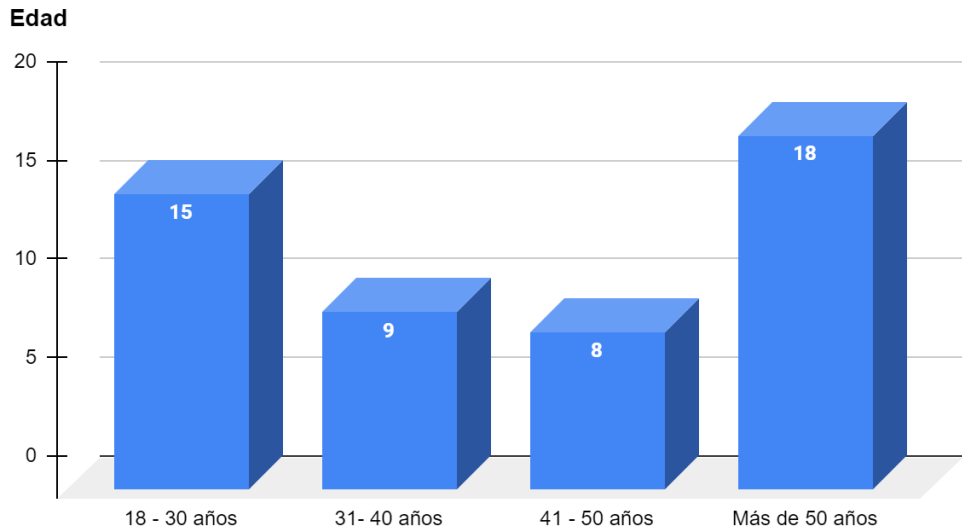


Tabla 3. Edad

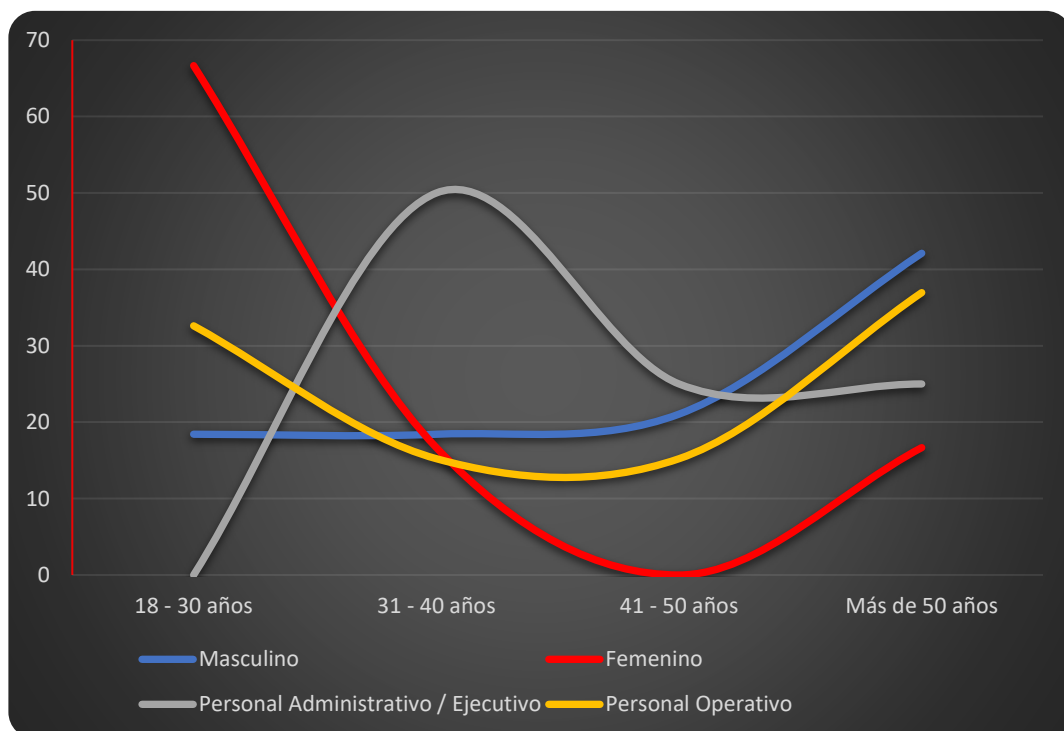
Rango por edad/años	No. de Trabajadores	%
18-30	15	30
31-40	9	18
41-50	8	16
50 o más	18	36
Total	50	100%

Análisis: Los resultados obtenidos en este gráfico, en relación con la edad promedio de los trabajadores que fueron encuestados, reflejan que la mayor cantidad de trabajadores se ubican entre los mayores a 50 años, siendo 18 trabajadores, es decir un 36% del total de la muestra. Sin embargo, llama la atención de quien investiga, que este grupo es seguido por los de menor edad, que se ubican entre 18 y 30 años, con un total de 15 trabajadores, representando un 30% de la muestra. Y los rangos entre 31 a 50 años tienen una menor representación, pero que al sumarlos vendrían a representar 17 trabajadores, para un total de 34% de la muestra. Es decir que es un trabajo no limitativo, en cuanto a la edad en que las personas pueden

laborar, y ejercer sus funciones, o ser contratados por la organización. Es atrayente tanto para jóvenes como adultos.

En otras palabras, al analizar los gráficos 1,2,3 se pudo observar que, para ejercer los diferentes roles dentro de la organización, ni la edad, ni el género, son limitativos. Es decir que cualquier trabajador puede tener las mismas oportunidades dentro del ámbito organizacional, objeto de estudio.

Gráfica No.1: Análisis comparativo de los gráficos 1,2,3.



Pregunta 4.- ¿Cuál es su antigüedad dentro de la Organización:

Gráfico # 4

Antigüedad del Personal

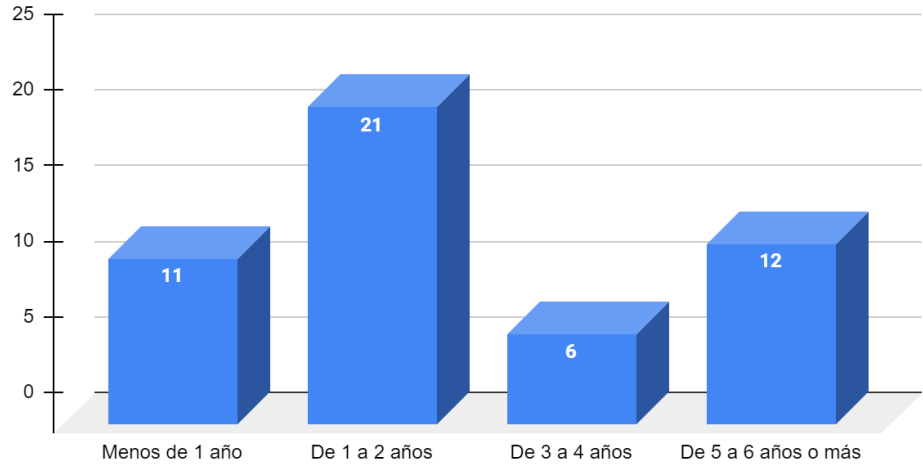


Tabla 4. Antigüedad del trabajador dentro de la Organización

Tiempo en años	No. de Trabajadores	%
Menos de 1 año	11	22
1-2 años	21	42
3-4 años	6	12
5-6 años o más	12	24
Total	50	100%

Análisis: Los resultados reflejan que, en relación con la antigüedad dentro de la organización, los trabajadores encuestados tienen una representación en cada rango, es decir en cuanto a su permanencia dentro de la organización. Sin embargo, la mayor cantidad de trabajadores tienen una antigüedad de entre 1 a 2 años, es decir, 21 personas quienes representan un 42% de la muestra. Y 11 trabajadores están entre el grupo de menos de un año. Sumando estos dos grupos la mayoría de los trabajadores encuestados. Por otra parte, 12 empleados representan un 24% y son quienes tienen el mayor tiempo dentro de la organización, el cual oscila entre 5 a 6 años o más. Ahora bien, se puede evidenciar que existe tanto una fluctuación de personal, como un decrecimiento con respecto a los empleados contratados que aún permanecen dentro de la organización.

Pregunta 5.- En el momento en que usted buscó empleo en el sector de seguridad privada, ¿Cuál fue el principal aspecto que tomó en cuenta? Marque sólo una opción.

Gráfico # 5

Aspecto principal que tomó en cuenta al ingresar a la Organización

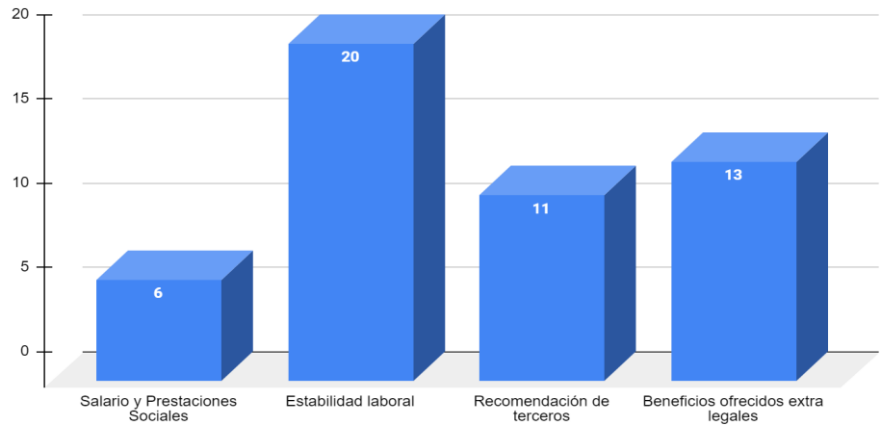


Tabla 5. Aspecto principal tomado en cuenta a su ingreso en la Organización

Aspecto que tomó en cuenta	No. de Trabajadores	%
Salario y Prestaciones Sociales	6	12
Estabilidad Laboral	20	40
Recomendación de Terceros	11	22
Beneficios ofrecidos extra legales	13	26
Total	50	100%

Análisis: Al revisar el resultado, se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados, al momento de aceptar el empleo, tomaron muy en cuenta la estabilidad laboral que la Organización en sí les ofrecía; es decir, 20 de ellos, los cuales representan un 40% de la muestra; seguido por 13 trabajadores, un 26% de la muestra, pensaron en primer lugar en los beneficios extra legales de los cuales se hacían merecedores, al momento de aceptar el cargo; seguido de 11 trabajadores que representan un 22%, quienes reconocieron que entraron por recomendación de un tercero, lo cual les hizo acercarse a la organización y solicitar un cargo. Y sólo 6, es decir, un 12% de la muestra afirmaron haber tomado en cuenta el salario y prestaciones sociales que le fueron ofrecidos al momento de su ingreso

dentro de la Organización. Esto hace pensar en la necesidad que tiene la Organización, de invertir en la formación del personal; lo cual vendría a representar un beneficio extra para cada uno de los trabajadores; convirtiéndose una vez más en el factor con mayor porcentaje de influencia a la hora de aceptar un cargo.

Pregunta 6.- ¿Considera que los uniformes y elementos de dotación, representan adecuadamente a la organización?

Gráfico # 6

Uniformes y elementos de dotación

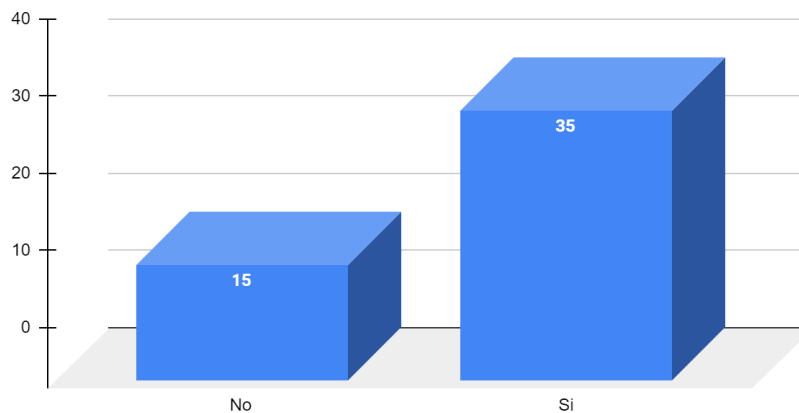


Tabla 6. Uniformes y Elementos de dotación al personal

Opciones presentadas	No. de Trabajadores	%
SI	35	70
NO	15	30
Total	50	100%

Análisis: De acuerdo con las respuestas obtenidas, con respecto a los trabajadores encuestados, sólo 35 trabajadores, un 70% consideró que los uniformes y elementos de dotación facilitados por la organización, sí la representan adecuadamente; mientras que 15 de ellos, quienes suman un 30% refirieron que estos uniformes y elementos de dotación no le representan de forma adecuada. Es decir que es un resultado interesante, digno de tomar en cuenta, al momento de realizar reformas o nuevas dotaciones en cuanto

a la vestimenta de quienes laboran en la organización, pues es importante que los trabajadores se sientan a gusto al portar el uniforme que los identifica con la organización.

Pregunta 7.- ¿Actualmente, ¿Cuentas con el acceso a un computador, Tablet o Teléfono Inteligente?

Gráfico # 7

Acceso a un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente

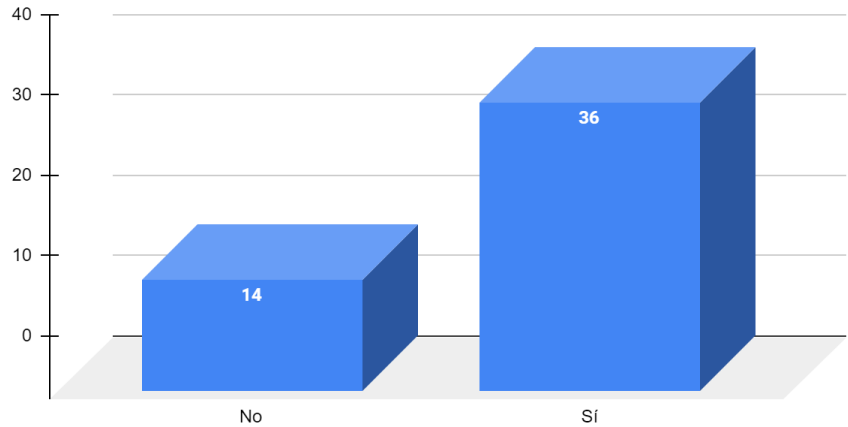


Tabla 7. Acceso a un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente

Opciones presentadas	No. de Trabajadores	%
SI	36	72
NO	14	28
Total	50	100%

Análisis: De acuerdo con las respuestas obtenidas, 36 trabajadores de la muestra, quienes representan un 72%, afirmaron tener acceso a un computador, Tablet o teléfono inteligente; mientras que 14 trabajadores los cuales representan un 28%, no cuentan con acceso a estos equipos tecnológicos. Sin embargo, la organización debe buscar equilibrar este grupo menos afortunado, porcentaje que debe ser considerado al momento de realizar mejoras tecnológicas o educativas dentro del contexto organizacional, de tal manera que también sean accesibles estos equipos para este grupo de trabajadores, y cuenten con iguales oportunidades

reduciendo la brecha digital que existe actualmente, con respecto al resto de los trabajadores encuestados.

Pregunta 8.- ¿Generalmente, ¿Qué tipo de conexión utilizas?

Gráfico # 8

Tipo de conexión utilizada

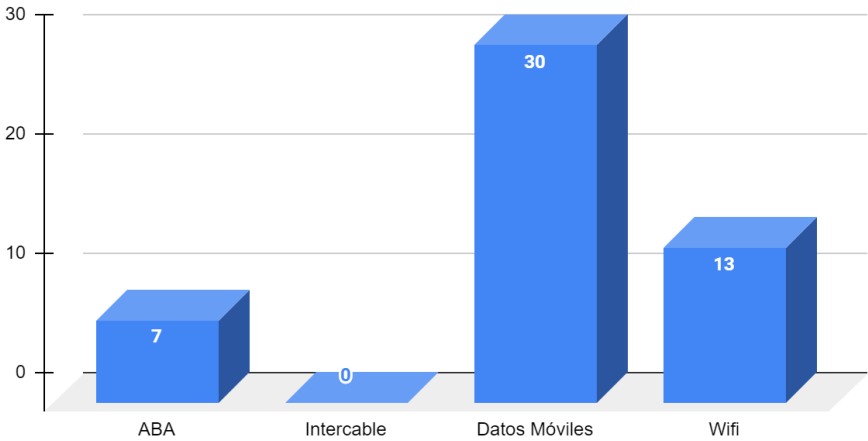


Tabla 8. Tipo de Conexión utilizada

Conexión que utiliza	No. de Trabajadores	%
ABA	7	14
INTERCABLE	0	0
DATOS MÓVILES	30	60
WIFI	13	26
Total	50	100%

Análisis: Dado a la importancia que tiene una conexión para acceder a un recurso tecnológico, se solicitó a los trabajadores de la muestra que confirmaran el tipo de conexión a la cual tenían acceso, obteniéndose las siguientes respuestas: 30 trabajadores, quienes representan un 60% de la muestra, se conectan a través de datos móviles; 13 trabajadores, quienes suman un 26% se conectan a través de Wifi. Y sólo 7 trabajadores, 14% de la muestra, se conectan a través del servicio ABA; Sin embargo, ninguno de ellos afirmó hacerlo a través del servicio de Inter cable. Estos resultados reflejan, por tanto, que la gran mayoría de los trabajadores accede a una

conexión de Internet, en su mayoría por datos móviles con su equipo de tecnología inteligente. Este factor es determinante y debe ser considerado al momento de realizar una propuesta educativa dirigida a la Organización, ya que el tiempo que requieren estar conectados para recibir la formación, será mucho mayor que el que actualmente emplean, lo cual elevaría los costos de conexión. Por lo que la organización debe pensar además en ampliar los planes de datos que actualmente se encuentra pagando a sus trabajadores, a manera de facilitar las condiciones para el proceso formativo.

Pregunta 9.- Tienes acceso a Internet en tu lugar de residencia?

Gráfico # 9

Acceso a Internet Residencial

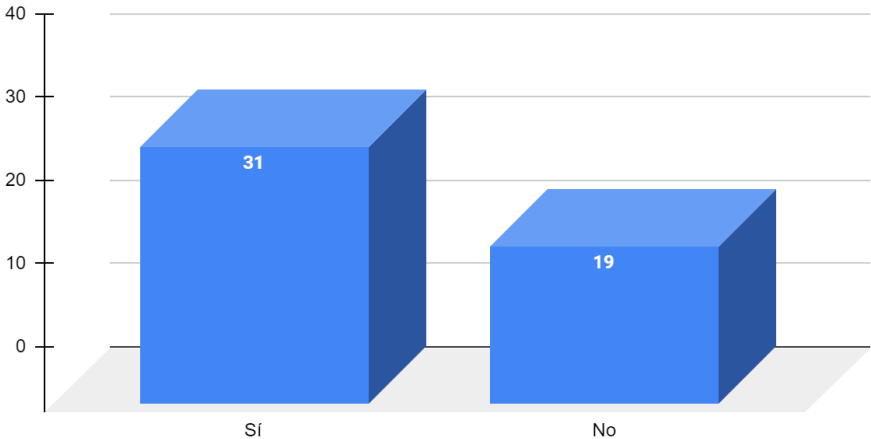


Tabla 9. Acceso a Internet Residencial

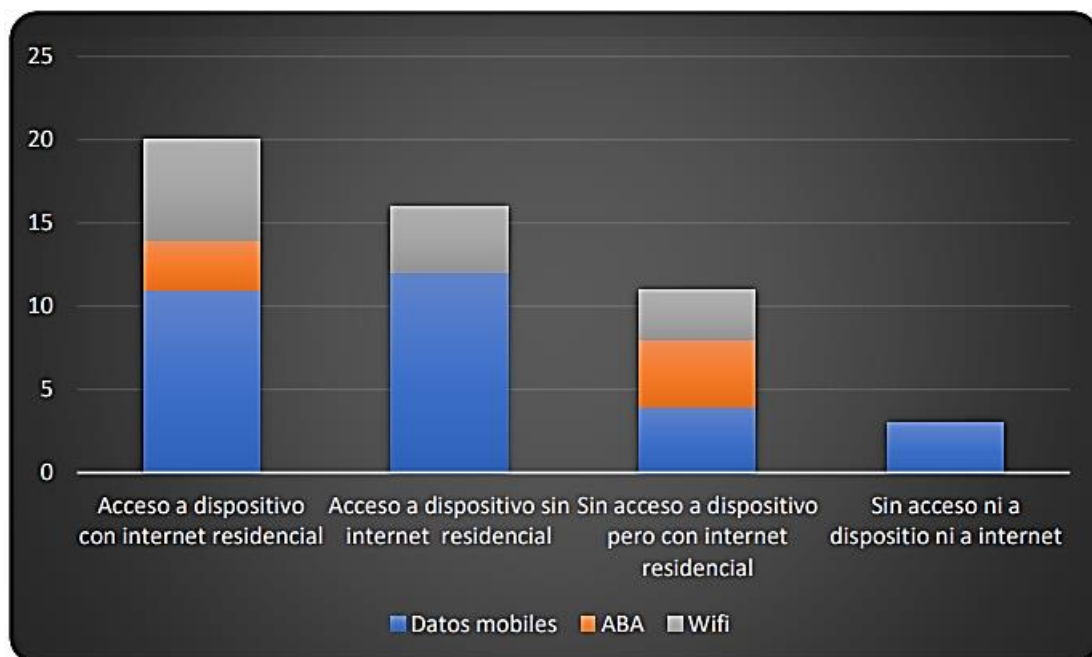
Acceso a Internet	No. de Trabajadores	%
SI	31	62
NO	19	38
Total	50	100%

Análisis: Este resultado refleja que, de los trabajadores encuestados, 31 de ellos, es decir un 63% de la muestra, cuentan con acceso a Internet en su lugar de residencia; Sin embargo, 19 trabajadores, quienes representan

un 38% no tienen acceso a Internet en su lugar de residencia. Por lo que sería necesario buscar la manera de facilitarles algún acceso a Internet, durante su jornada laboral; de tal manera de la brecha que existe entre estos, con respecto a los otros trabajadores que sí cuentan con una conexión a Internet desde su lugar de residencia.

Al comparar los resultados de los gráficos 7, 8, 9 se pudo observar que independientemente del género o la edad, los trabajadores pueden acceder a un equipo tecnológico, en su mayoría a través de datos móviles o internet residencial, lo cual permite dar pie para iniciar un proceso de inducción E-Learning; Sin embargo la organización debe tomar en consideración y buscar alternativas viables dirigidas al grupo de trabajadores que expresaron no tener un equipo personal para conectarse (14) o a quienes dijeron que no gozaban del servicio de Internet residencial (19).

Gráfica No.2 Análisis comparativo de gráficos 7,8,9.



Pregunta 10.- ¿Con qué frecuencia accedes a Internet desde, un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente?

Gráfico # 10

Frecuencia de acceso a Internet desde un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente

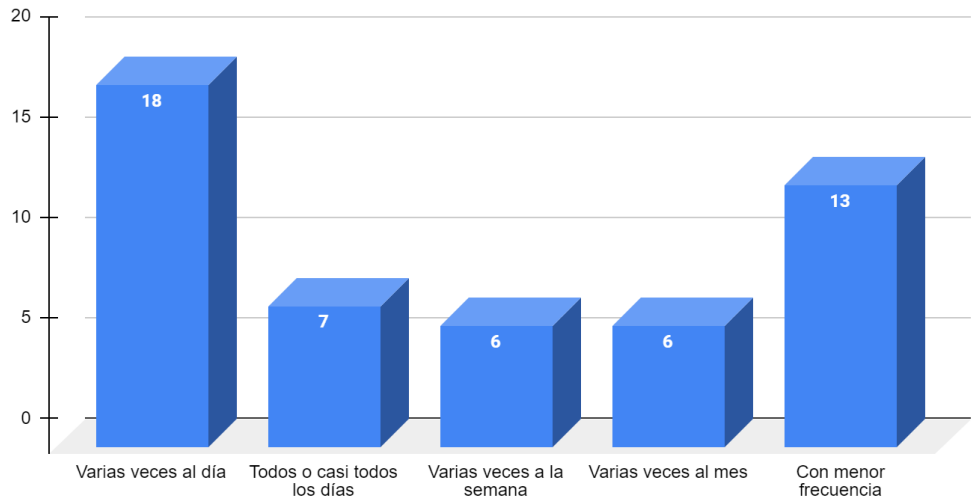


Tabla 10. Frecuencia de acceso a Internet desde un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente

Frecuencia / Acceso a Internet	No. de Trabajadores	%
Varias veces al día	18	36
Todos o casi todos los días	7	14
Varias veces a la semana	6	12
Varias veces al mes	6	12
Con menor frecuencia	13	26
Total	50	100%

Análisis: Los resultados obtenidos reflejan que, cuando se trata de conexiones, la frecuencia en que se accede a Internet cuenta, y en éste caso la frecuencia para conectarse y acceder a un computador, Tablet o teléfono inteligente que tienen los trabajadores encuestados es importante al momento de querer implementar un plan de formación dirigido al personal a través del E-Learning; ya que ello incidirá en los tiempos de respuesta que estos trabajadores puedan dar; y repercutiría en las exigencias formativas que se hagan. Y es que sólo 18 trabajadores afirmaron conectarse varias veces al día, representando un 36% de la muestra; Pero, contrario a ello, 13

respondieron que se conectaban con menor frecuencia, lo cual representa un 26% de la muestra. Al mismo tiempo, 7 de ellos, es decir un 14% tienen acceso a estos equipos, todos o casi todos los días; otros 6 trabajadores quienes representan un 12% seleccionaron que se conectaban varias veces a la semana; y 6 trabajadores, representando un 12% sólo se conectan a través de estos equipos varias veces al mes, es decir de forma irregular. Se puede notar que estos resultados van en concordancia con los resultados obtenidos en las respuestas de la pregunta anterior, ya que no todos los trabajadores tienen el mismo acceso a una conexión de Internet desde su zona residencial. Situación que debe ser estudiada a manera de ofrecer alternativas para que sino todos, al menos la mayoría de los trabajadores se conecten con mayor regularidad.

Pregunta 11.- ¿Cuál es el principal uso que le das al Internet?

Gráfico # 11

Principal uso dado al Internet

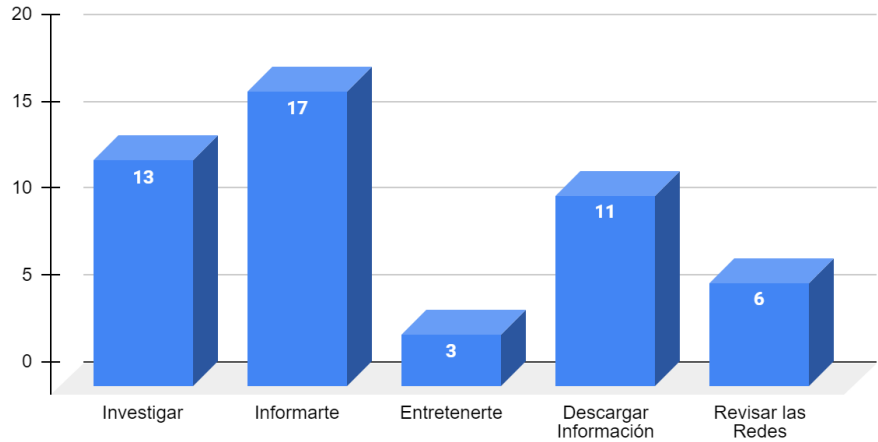


Tabla 11. Principal uso dado al Internet

Uso dado al Internet	No. de Trabajadores	%
Investigar	13	26
Informarte	17	34
Entretenerte	3	6
Descargar Información	11	22
Revisar las Redes	6	12
Total	50	100%

Análisis: Estos resultados obtenidos reflejan que este grupo de trabajadores (la muestra), tienen diferentes necesidades. Pero el mayor

porcentaje de ellos está viendo el acceso a Internet, como el lugar donde pueden tanto informarse, investigar o descargar información. Éstos tres incluso son prioritarios, antes que el revisar redes o buscar entretenerse de forma Online. Si los resultados se analizan de forma numérica, indican que a 17 (34%) de los trabajadores utilizan el internet generalmente para informarse; 11 de ellos, (22%), lo hacen con el propósito de buscar información; así como 13 (26%) quieren investigar sobre un tema de su interés. 6 (12%) para revisar redes y sólo 3 (6%) afirmaron conectarse para buscar entretenerse.

Si ambos gráficos 10 y 11 se comparan, se observaría de la siguiente manera.

Gráfica No. 3 Análisis comparativo de los gráficos 10,11.



Es decir que, los trabajadores independientemente de su género o edad son capaces de acceder al Internet; donde un grupo mayoritario lo hace con mayor frecuencia, así como que la mayoría utilizan las redes para investigar e informarse lo que permite sugerir que tienen interés en aprender.

Esta necesidad propia de cada trabajador muy bien puede ser canalizada a través de una formación continua a través del E-Learning.

Pregunta 12.- En el transcurso de su desempeño dentro de la organización, usted ha adquirido habilidades que le permiten desarrollar competentemente sus funciones. Estas competencias han sido adquiridas a través de:



Tabla 12. Competencias adquiridas en su desempeño dentro de la Organización a través de:

Competencias adquiridas por intermedio de	No. de Trabajadores	%
Tutorías de compañeros de trabajo	43	86
Tutorías de personal de alto nivel	7	14
Total	50	100%

Análisis: Al preguntarle a los trabajadores que fueron encuestados sobre la adquisición de habilidades durante el desempeño dentro de la organización, que les permiten hoy en día realizar competentemente sus funciones, los resultados obtenidos reflejaron que: 43 de ellos, quienes representan un 86 % de la muestra, afirmaron haber adquirido nuevas competencias a través de la tutoría de compañeros de trabajo. Pero, 7 trabajadores, es decir un 14% de la muestra, afirmó haberlas adquirido a través de las tutorías de personal de alto nivel. Además, quien investiga, en

su tiempo de observación; pudo evidenciar que muchos de ellos aprenden en el día a día en la interacción con otros compañeros, quienes les dedican parte de su tiempo para irles formando de acuerdo con los parámetros requeridos por la organización. Sin embargo, no se puede refutar esta forma de aprender; pero tal vez no sea la más rápida para que el trabajador ejerza las funciones de acuerdo con las exigencias dentro de la organización. E inclusive, pueden estarse repitiendo patrones o vicios que van repercutiendo a futuro en la desmejora de la imagen organizacional.

Pregunta 13.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que el proceso para identificar candidatos que ocupen las vacantes generadas dentro de la organización se han realizado de forma aleatoria?

Gráfico # 13

Identificación de candidatos para ocupar vacantes de forma aleatoria

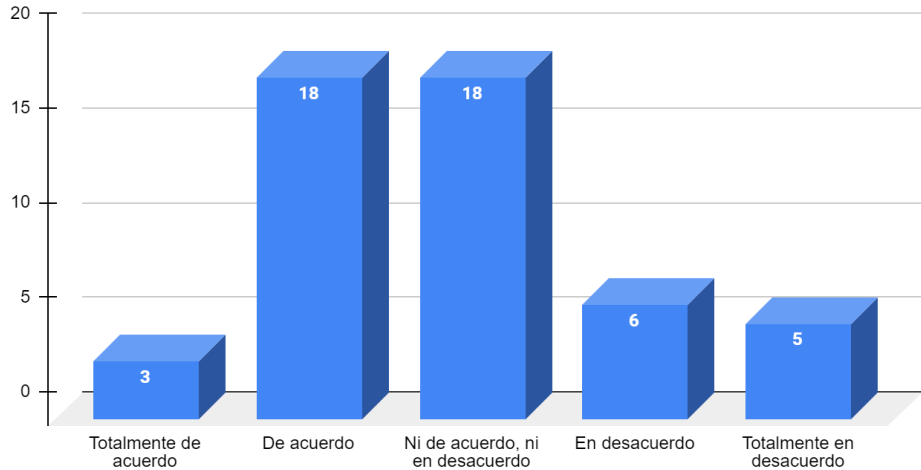


Tabla 13. El proceso para identificar candidatos para ocupar vacantes se realiza aleatoriamente

Opciones de respuestas	No. de Trabajadores	%
Totalmente de acuerdo	3	6
De acuerdo	18	36
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	36
En desacuerdo	6	12
Totalmente en desacuerdo	5	10
Total	50	100%

Análisis: Al indagar si ellos como trabajadores consideraban que el proceso para identificar candidatos a ocupar las vacantes que se generaban

dentro de la organización se realizaba de forma aleatoria, 18 trabajadores representando un (36%) de la muestra, afirmó estar de acuerdo; pero la misma cantidad, es decir, otros 18 trabajadores (36%) afirmaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con dicho planteamiento. Mientras que 6, quienes suman un (12%) estuvo en desacuerdo con dicha afirmación; Otros 5, quienes representan un (10%) afirmaron encontrarse en total desacuerdo y sólo 3 trabajadores es decir un (6%) de la muestra, afirmó estar totalmente de acuerdo en que la escogencia para ocupar las vacantes se ha hecho de forma aleatoria. Es decir que los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores, están percibiendo que las vacantes que surgen se cubren de forma aleatoria, aunque tal vez esa percepción no sea cierta. Pero en este aspecto, un proceso formativo fijo, les ayudaría a cambiar con respecto a lo que están percibiendo y se esforzarían por tratar de ser ellos quienes asciendan para ocupar estos cargos que pudieran ser considerados como más atractivos por la cantidad de beneficios que estos cargos llevan implícitos.

Pregunta14.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que el proceso para identificar candidatos que ocupen las vacantes generadas dentro de la organización se han realizado tomando en cuenta las capacidades o méritos del trabajador?

Gráfico # 14

Identificación de candidatos para ocupar vacantes por capacidades o méritos

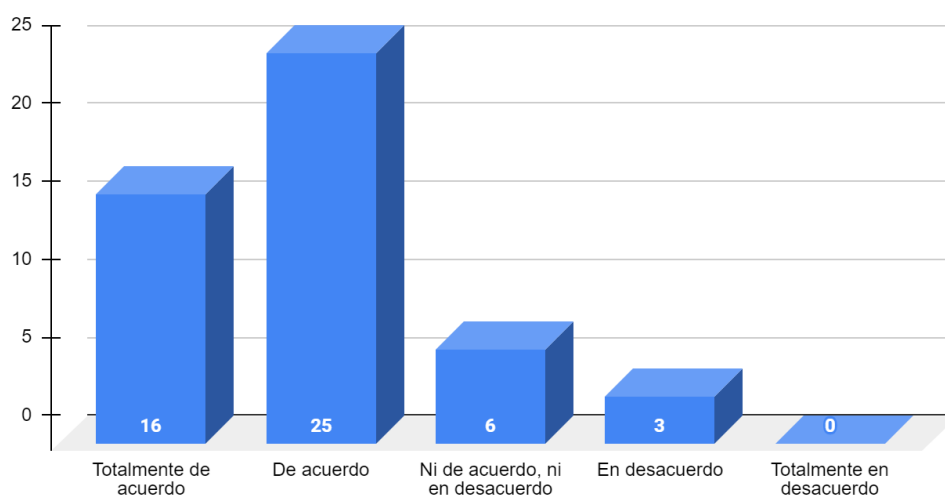


Tabla 14. El proceso de identificar candidatos para ocupar vacantes se realiza tomando en cuenta sus capacidades o méritos del trabajador.

Opciones de respuestas	No. de Trabajadores	%
Totalmente de acuerdo	16	32
De acuerdo	25	50
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12
En desacuerdo	3	6
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Análisis: Estos resultados recogen datos de interés, ya que 25 trabajadores (50%) afirman estar de acuerdo con la premisa planteada, es decir que consideran que en la organización se ofrecen los cargos de acuerdo con las capacidades o méritos que tienen los trabajadores. A lo cual se puede sumar que 16 trabajadores, (32%) de la muestra, refiere estar totalmente de acuerdo. Entre ambos grupos ya suman la mayoría del porcentaje. Otros, 6 trabajadores (12%) deciden simplemente tomar la opción de no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; Pero 3 trabajadores, (6%) dijo estar en desacuerdo con dicha afirmación. Sin embargo, ninguno afirmó estar en total desacuerdo con este planteamiento.

Pregunta 15.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que los cursos de mejoramiento profesional a distancia (mediados a través de las redes), ayudan al trabajador para que refuerce sus competencias o adquiera nuevas?

Gráfico # 15
Cursos de mejoramiento profesional Elearning para reforzar o adquirir competencias

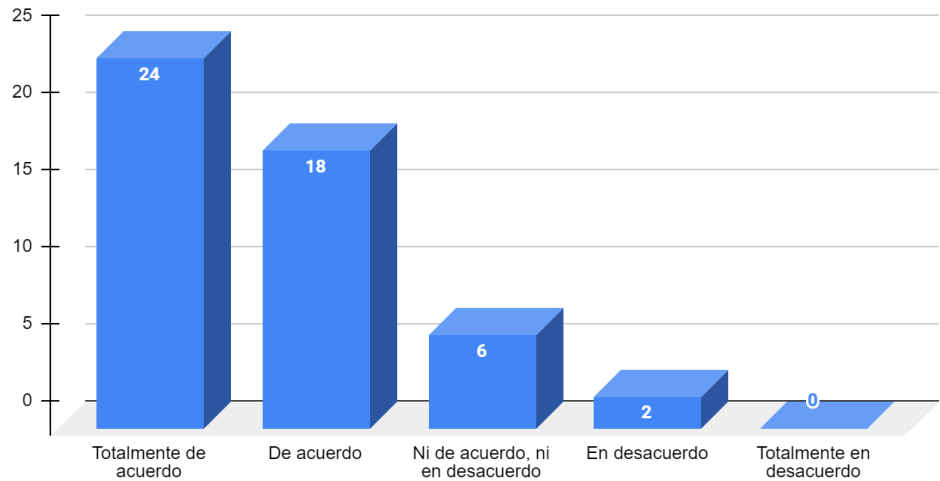


Tabla 15. Los cursos de mejoramiento profesional E-Learning permiten reforzar o adquirir nuevas competencias.

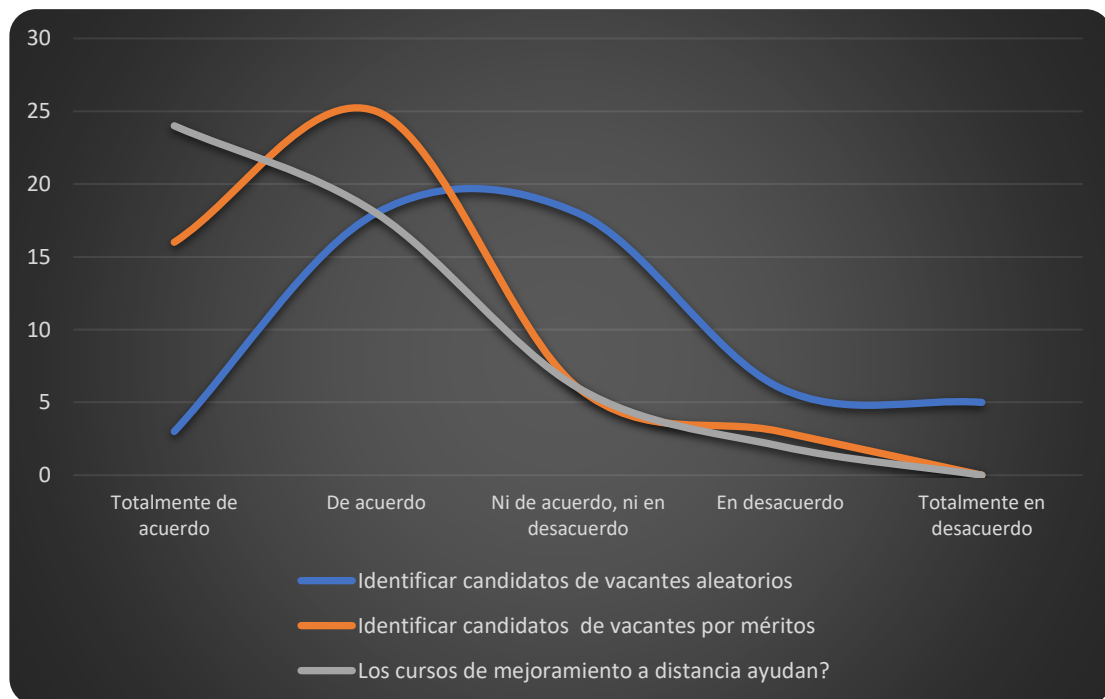
Opciones de respuestas	No. de Trabajadores	%
Totalmente de acuerdo	24	48
De acuerdo	18	36
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12
En desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que la gran mayoría de los trabajadores que fueron encuestados, están de acuerdo en que los cursos de mejoramiento profesional a distancia (E-Learning) los pueden ayudan a reforzar competencias o adquirir otras nuevas. El resultado arroja que 24, quienes representan un 48% de la muestra, afirmaron estar totalmente de acuerdo; Otros 18, quienes representan un 36%, afirmó estar de acuerdo. La sumatoria de ambos grupos, representan la mayoría de la muestra. Por otra parte, sólo 6 trabajadores,

(12%) no estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo; y un mínimo de 2, es decir un (4%) manifestaron a través de su respuesta, estar en desacuerdo con lo planteado. Sin embargo, llama la atención de quien investiga que, ninguno estuvo totalmente en desacuerdo con dicho planteamiento y que la gran mayoría ve como una opción dichos cursos para el mejoramiento profesional dictados por medio del E-Learning.

Al comparar los resultados obtenidos entre los gráficos 13,14,15, se puede entrever que tanto hombres como mujeres consideran que los puestos vacantes bien pueden ser ocupados, tomando en cuenta los méritos de los trabajadores y de forma aleatoria. Sin embargo, están de acuerdo en afirmar que si se ofrecen cursos de mejoramiento profesional, se pueden reforzar las competencias que ya se tienen, favoreciéndoles al momento de ocupar una vacante.

Gráfica No. 4. Análisis comparativo de los gráficos 13,14,15.



Pregunta 16.- Indique la característica que usted asocie más frecuentemente con la organización GRUPO UESA.

Gráfico # 16

Característica que asocia con la Organización GRUPO UESA

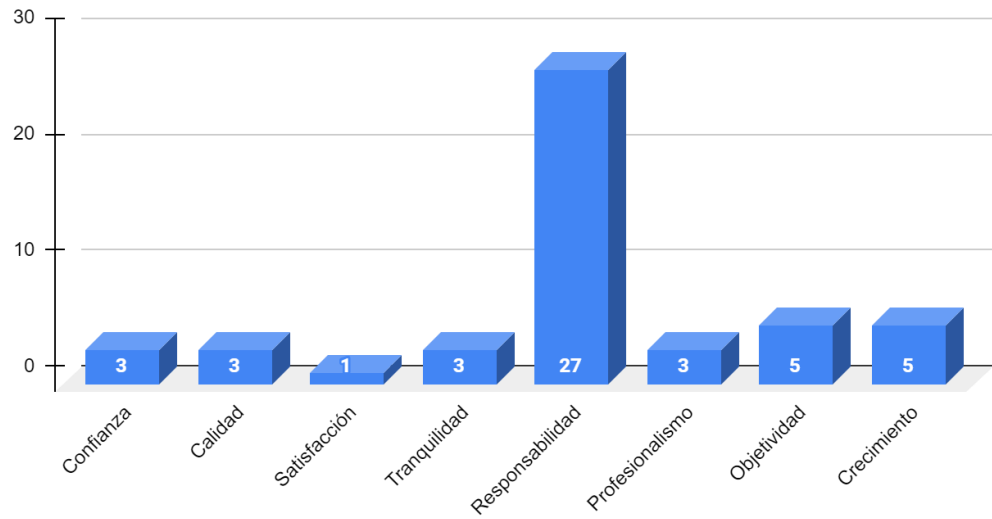


Tabla 16. Característica que asocia con la Organización

Opciones o Características presentadas	No. de Trabajadores	%
Confianza	3	6
Calidad	3	6
Satisfacción	1	2
Tranquilidad	3	6
Responsabilidad	27	54
Profesionalismo	3	6
Objetividad	5	10
Crecimiento	5	10
Total	50	100%

Análisis: Al preguntar sobre las características que ellos como trabajadores asociaban generalmente con la organización, 27 trabajadores, es decir un (54%) reconoció a “la responsabilidad” como la característica que más define a la Organización, la cual aventajó a todas las demás opciones. Esto es sumamente importante, ya que la responsabilidad es crucial para una empresa de seguridad, y al ser reconocida así por sus trabajadores, como visible, adquiere mucho más valor. Sin embargo, esto no significa que las otras cualidades no hayan sido seleccionadas; es sólo que, ninguna aventajó

el porcentaje obtenido por la responsabilidad. Y ellos como trabajadores también contribuyen con esta cualidad, es decir que ella suma un elemento clave al momento de iniciar un proceso de formación dentro de la organización.

Pregunta 17.-En la actualidad, las organizaciones están haciendo uso de avances tecnológicos llámese (Computador, Tablet, Teléfono Inteligente) con el fin de formar a su personal. De ser posible que GRUPO UESA lo implemente, ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en usarlo?

Gráfico # 17

Uso de Avances Tecnológicos para la formación de Personal

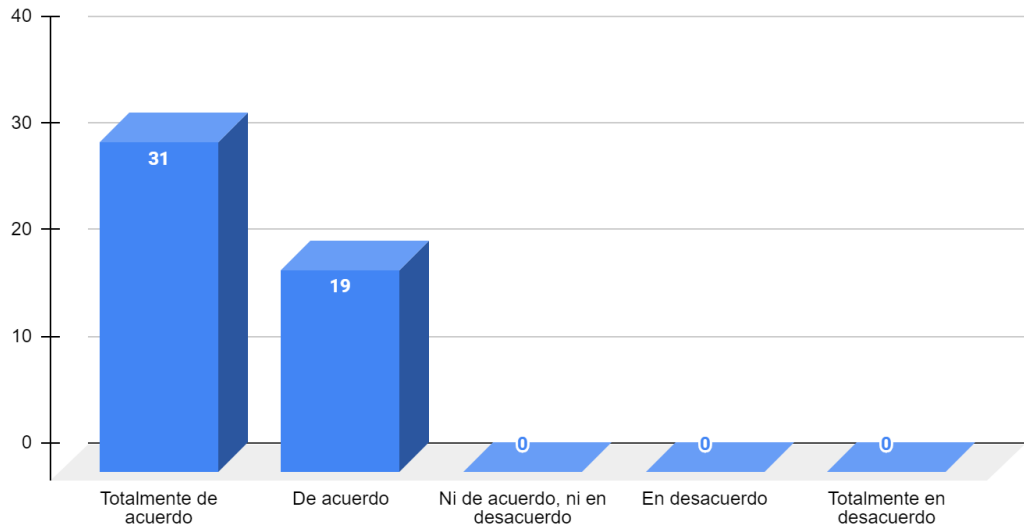


Tabla 17. Uso de avances tecnológicos para la formación de personal

Opciones de respuestas	No. de Trabajadores	%
Totalmente de acuerdo	31	62
De acuerdo	19	38
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Análisis: El resultado arrojado por esta interrogante es bien interesante, ya que al preguntarle a los trabajadores pertenecientes a la

muestra si estarían de acuerdo en que Grupo UESA hiciera uso de los avances tecnológicos (computador, Tablet o teléfono inteligente) con el fin de formar al personal. 31 trabajadores, quienes representan un 62% de la muestra, estuvo totalmente de acuerdo en que la Organización utilice esos avances tecnológicos y 19, es decir el 38%, restante de la muestra, estuvo de acuerdo además con dicho uso dentro del proceso de formación. Las otras tres opciones facilitadas, no fueron seleccionadas por los encuestados. Esto también es un elemento a favor, pues de hacerse una propuesta de formación E-Learning, se va a requerir que la organización realice algunas inversiones o adecuaciones, lo cual lleva implícito además la tecnología que actualmente le provee a sus trabajadores.

Pregunta 18.- ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en recibir formación a distancia?

Gráfico # 18

Formación de Personal Elearning

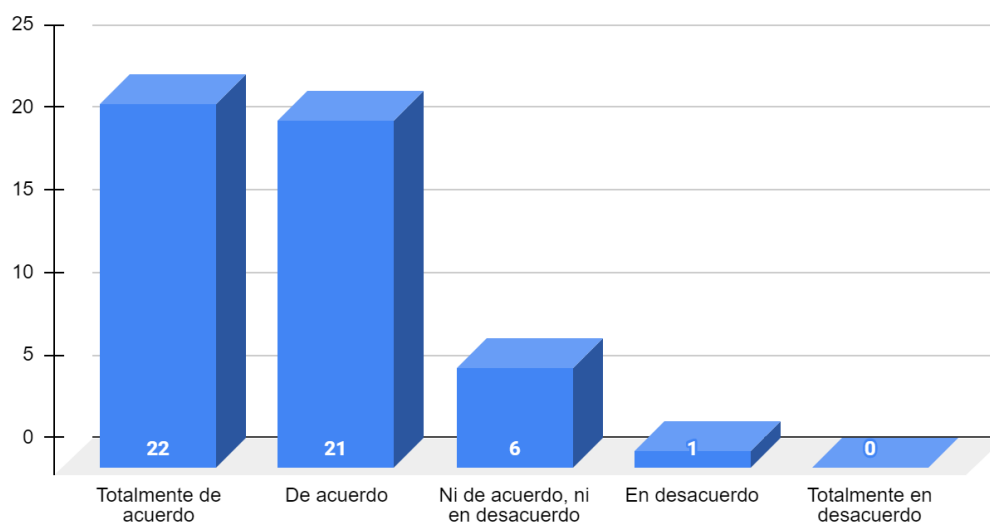


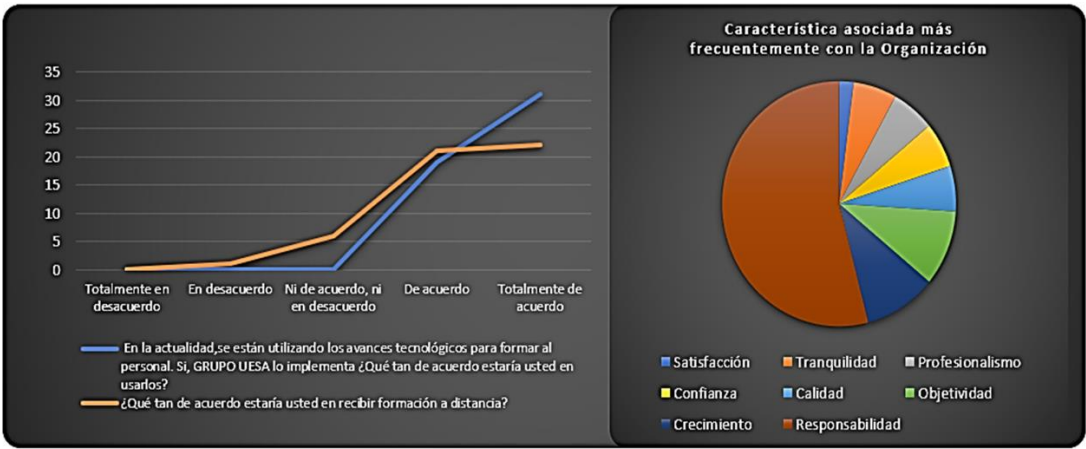
Tabla 18. Estaría de acuerdo en recibir formación a distancia (E-Learning)

Opciones de respuestas	No. de Trabajadores	%
Totalmente de acuerdo	22	44
De acuerdo	21	42
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Análisis: El resultado que arrojó esta interrogante es importante, ya que sienta las bases para la propuesta a plantear ante los directivos de la organización. Observemos más de cerca lo siguiente: 22 trabajadores, es decir un 44% de la muestra manifestaron al llenar la encuesta, que ellos están totalmente de acuerdo con recibir formación E-learning; Además otros 21 trabajadores, un 42% , marcaron como opción, el estar de acuerdo con dicho planteamiento. 6 trabajadores, 12%, de la muestra, seleccionaron la opción, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, es decir que, en cierto modo les es indiferente si reciben este tipo de formación, pero no se oponen. Sin embargo, 1 trabajador, quien representa un 2% de la muestra se encuentra en contra de recibir formación a distancia. Pero, sería interesante poder indagar si es que no comprendió el planteamiento hecho o si posee otras limitantes que le imposibilitan recibir cursos de formación a distancia, ya que el otro 98 % está de acuerdo con lo planteado, es decir en recibir formación E-Learning.

Al comparar los resultados obtenidos reflejados en los gráficos 16,17,18, se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados, independientemente de su género o edad; afirmaron que “La Responsabilidad” es una característica distintiva de la Organización y además manifestaron por medio de sus respuestas, el estar de acuerdo en recibir formación por intermedio de los avances tecnológicos (E-Learning), si la empresa decide implementarlos.

Gráfica No. 5. Análisis comparativo de los gráficos 16,17,18.



Pregunta 19.- La formación de personal por medio del E-Learning (es decir a distancia, mediado a través de las redes) ofrece los siguientes beneficios, ¿Cuál llama su atención? Opción múltiple

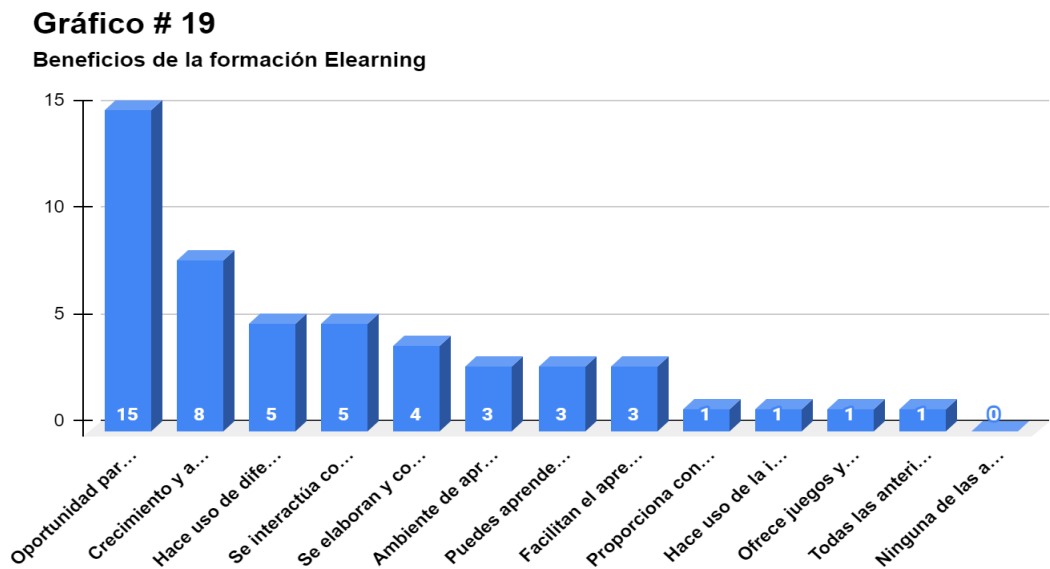


Tabla 19. Beneficios ofrecidos en la Formación E-Learning que más llaman su atención.

Beneficios de la formación E-Learning	No. de Respuestas	%
Oportunidad para el desarrollo personal	15	30
Crecimiento y avance, tanto en lo personal, como organizacional.	8	16
Hace uso de diferentes medios electrónicos y diversos recursos (foros en línea, chat, videos, audios e i	5	10
Se puede interactuar con profesores y estudiantes en línea desde la comodidad de su hogar	5	10
Se elaboran y comparten (archivos y contenidos)	4	8
Ambiente de aprendizaje dinámico e instructivo	3	6
Pueden aprender sobre aquello que les interesa y avanzar a su propio ritmo.	3	6
facilita el aprendizaje a través del uso de sistemas de gestión de aprendizaje LMS	3	6
Proporciona contenidos divididos en pequeños momentos para hacer del aprendizaje más sencillo	2	4
Se hace uso de la la Inteligencia Artificial con aplicaciones que se adaptan a su necesidad	1	2
De acuerdo con todas las opciones presentadas.	1	2
Total	50	100%

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, en cuanto a los beneficios que ofrece la formación E-Learning se tiene que, 15 trabajadores quienes representan un 30% de la muestra, seleccionaron que lo ven como una oportunidad para el desarrollo personal. Otros 8 trabajadores, 16% de la muestra, consideran que uno de los beneficios viene dado por el crecimiento y avance, tanto en lo personal como organizacional; 5 trabajadores, 10% afirmaron que el beneficio que más llamaba su atención era que la formación E-Learning hacía uso de diferentes medios electrónicos y diversos recursos (foros en línea, chat, videos, audios, imágenes, otros); así como otros 5 trabajadores quienes representan otro 10% de la muestra, tomaron en cuenta que en ésta formación se puede interactuar con profesores y estudiantes en línea (aún desde la comodidad de su hogar). Además 4 trabajadores, un 8% de la muestra escogieron la opción que hace referencia a que en esta formación se elaboran y comparten archivos; 3 trabajadores encuestados que representan un 6% tomaron en cuenta el ambiente de aprendizaje dinámico e instructivo. Otros 3 trabajadores, un 6% consideró que pueden aprender sobre aquello que les interesa y avanzar a su propio ritmo. Además, 3 trabajadores, que suman otro 6% de la muestra les llamó la atención que este tipo de formación facilita el aprendizaje a través del uso de sistemas de gestión de aprendizaje (LMS). Otros 2 trabajadores, 4% de la muestra, consideró que este tipo de formación proporciona contenidos divididos en

pequeños momentos, para hacer que el aprendizaje sea sencillo. Otro trabajador, quien representa un 2% de la muestra consideró que se hace uso de la Inteligencia Artificial con aplicaciones que se adaptan a su necesidad. Mientras que 1 trabajador es decir un 2% de la muestra, dijo estar de acuerdo con todas las opciones presentadas. Algunos beneficios fueron acogidos con mayor certeza que otros. Pero, independientemente de ello, todos recibieron la aprobación como posibles dentro de las opciones que fueron presentadas a los trabajadores de la muestra.

Pregunta 20.-La formación de personal por medio del E-Learning (mediado a través de las redes) requiere que los involucrados (estudiantes) posean cualidades o competencias previas. Por favor indique de las opciones presentadas, aquellas que usted considere necesarias.

Gráfico # 20

Cualidades o Competencias previas de los Estudiantes para Formación Elearning

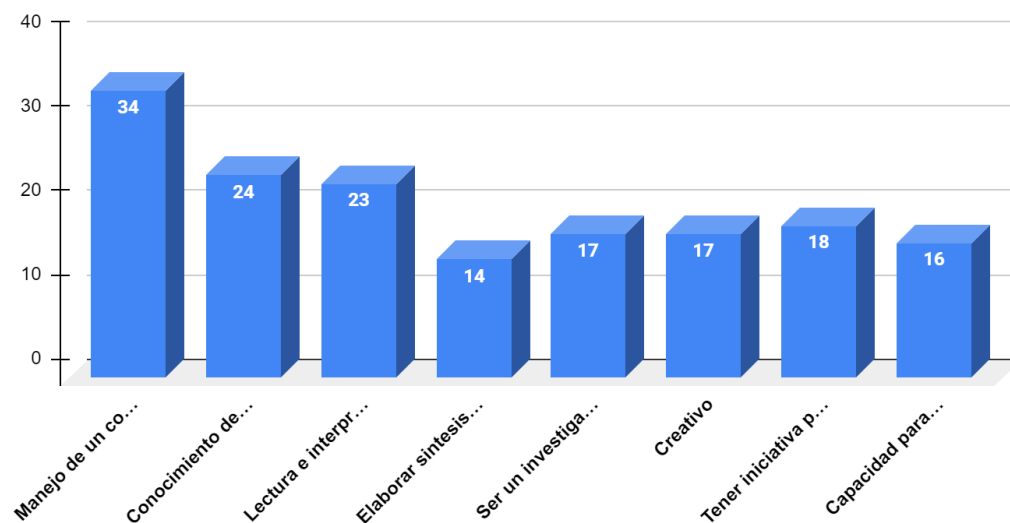


Tabla 20. Cualidades o Competencias previas que los estudiantes a formar deberían tener de acuerdo a su consideración

Competencias previas	No. de Respuestas	%
Manejo de un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente	34	21
Conocimiento de paquetes ofimáticos (Word, Excel, Power Point, otros)	24	15
Lectura e Interpretación de Textos	23	14
Elaborar Síntesis	14	9
Ser un Investigador Nato	17	10
Ser Creativo	17	10
Tener Iniciativa Propia	18	11
Capacidad para Construir y Presentar lo que se pide	16	10
Total		100%

Análisis: Con respecto a esta interrogante, y de acuerdo a los resultados obtenidos, con la opción de respuestas múltiples por parte de los encuestados, se puede visualizar con claridad que la opción más escogida como una cualidad previa de conocimiento de las personas a formar fue la que tiene que ver con el manejo de un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente, con 34 respuestas, es decir un 21%; El conocimiento de paquetes ofimáticos (Word, Excel, Power Point, otros) 24 respuestas, que suman un 15% de la muestra; Lectura e Interpretación de textos con 23 respuestas, que representan un 14%; El tener iniciativa propia con 18 respuestas, es decir un 11%; Ser un Investigador nato con 17 respuestas, lo cual le convierte en un 10%; Ser creativo con 17 respuestas, es decir otro 10%; Capacidad para construir y presentar lo que se pide con 16 respuestas, se considera otro 10%; Y el elaborar síntesis con 14 respuestas, lo cual representa un 9% del cúmulo de respuestas obtenidas. Sin embargo, cada una de estas opciones son ciertas y las mismas recibieron además la aceptación de los encuestados; es decir que se puede inferir que en su mayoría son conscientes de que son necesarias que el estudiante o trabajador las tenga, antes de participar en un proceso de formación E-Learning.

Pregunta 23.- ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en recibir la formación de personal E-Learning?

Gráfico # 23

Disposición del personal a ser formado Elearning

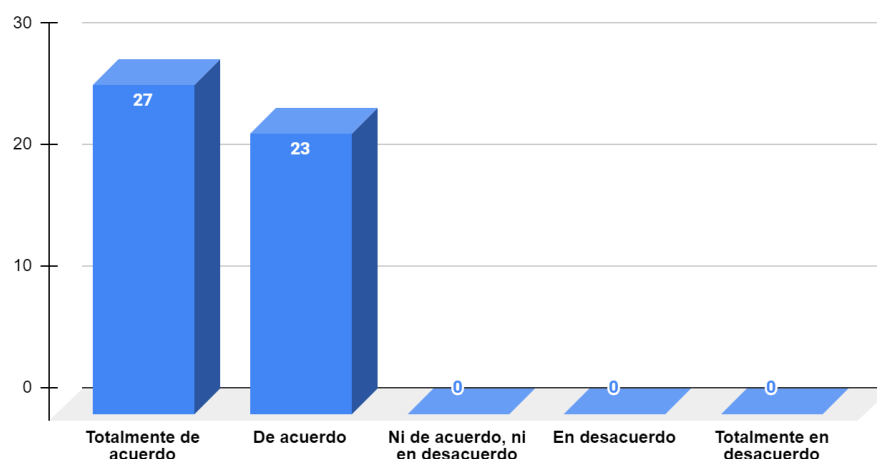


Tabla 23. Disposición del Personal para recibir Formación Elearning

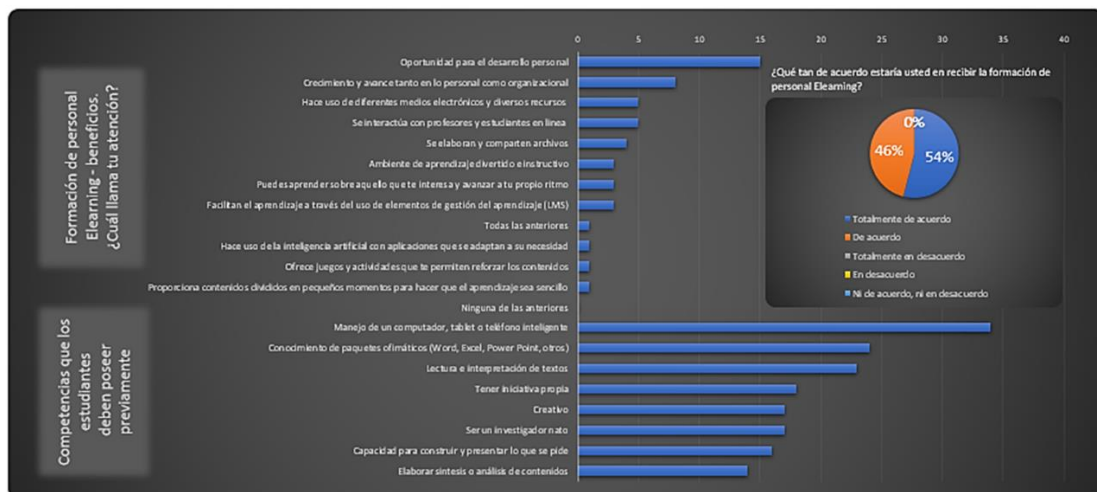
Opciones de respuestas	No. de Respuestas	%
Totalmente de acuerdo	27	54
De acuerdo	23	46
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Análisis: Al preguntarle a los trabajadores que encuestados sobre la disposición que tenían en ser formados por medio del E-Learning, se obtuvieron las siguientes respuestas a saber: 27 trabajadores, quienes representan un 54 % de la muestra, respondieron estar totalmente de acuerdo en recibir este tipo de formación E-Learning; y los otros 23 trabajadores, quienes representan el otro 46% de la muestra, afirmaron estar de acuerdo con ser formados de esta forma. Llama la atención que ninguno de ellos consideró dentro de sus respuestas las últimas tres opciones presentadas (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en desacuerdo; o totalmente en desacuerdo). Lo cual es un excelente indicativo para medir la disposición que tienen éstos en ser formados por medio del E-Learning. Pues los resultados reflejan que,

los trabajadores se encuentran interesados en entrar en un proceso de formación E-Learning, si el mismo les es ofrecido a través de la organización donde laboran.

Al analizar los resultados obtenidos en los gráficos 19,20 y 23, se refleja que los trabajadores hombres y mujeres que fueron encuestados, están de acuerdo en afirmar que los estudiantes que participen en la formación E-Learning, deben poseer algunas competencias previas con el propósito de facilitar su proceso de aprendizaje, y al mismo tiempo reconocieron que este tipo de formación, tiene beneficios que le llaman la atención; entre uno de los que más puntuación recibió se encuentra el hecho de que este tipo de formación se convierte en una oportunidad para el desarrollo personal. De igual forma afirmaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en recibir este tipo de formación E-Learning.

Gráfica No. 6. Análisis comparativo de los gráficos 19,20 y 23.



Pregunta 21.- De implementarse estos cursos E-Learning (a distancia, mediado a través de las redes) ¿Cuál considera usted representa su necesidad primordial? Marque sólo una opción.

Gráfico # 21

Necesidad primordial de formación Elearning de los trabajadores

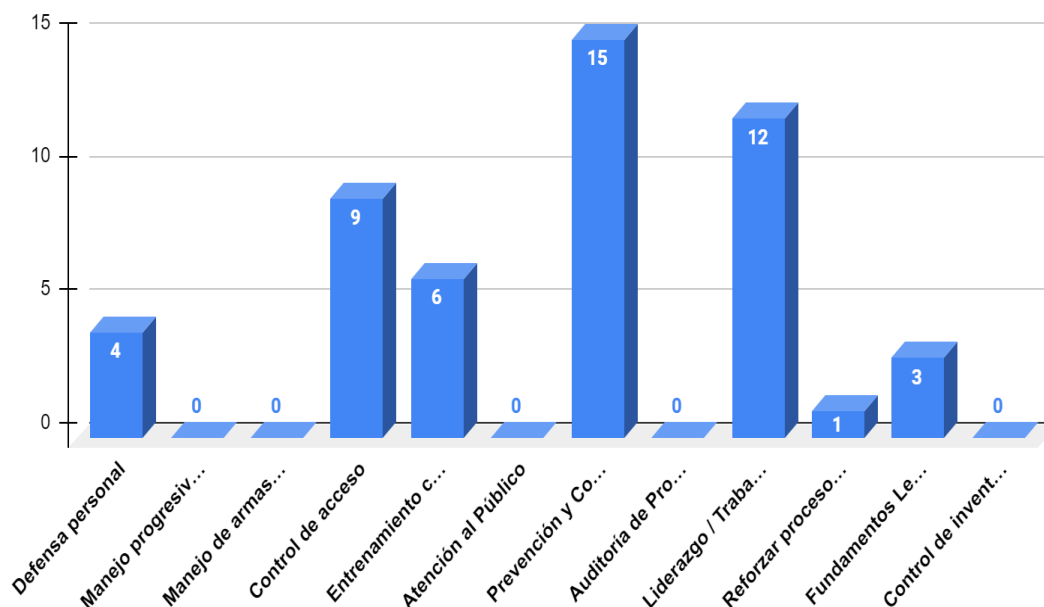


Tabla 21. Necesidad primordial de formación a ser considerado en cursos Elearning

Opciones de Cursos Escogidos	No. de Respuestas	%
Prevención y Control de Pérdidas	15	30
Liderazgo y Trabajo en Equipo	12	24
Control de Acceso	9	18
Entrenamiento Canino	6	12
Defensa Personal	4	8
Fundamentos Legales	3	6
Reforzar Procesos Administrativos y de Gestión del Talento Humano	1	2
Total	50	100%

Análisis: Con respecto a las respuestas obtenidas en relación a cuál consideraban los trabajadores de la muestra representaba para ellos una necesidad primordial de formación, 15 trabajadores es decir un 30% considera que deben el ser formados sobre la Prevención y Control de Pérdidas; 12 trabajadores por su parte, quienes representan un 24% de la muestra consideran que necesitan ser formados en el Liderazgo y Trabajo

en equipo; Otros 9 trabajadores, es decir un 18% , consideran que necesitan ser formados en Control de acceso; Pero, 6 trabajadores de, un 12 % les interesa ser formados en Entrenamiento Canino; Otros 4 trabajadores, es decir un 8%, consideran como su premisa el ser formados en Defensa Personal; Sin embargo 3 trabajadores, quienes representan otro 6% de la muestra, consideran que deben ser formados en Fundamentos Legales y sólo 1 trabajador, quien representa un 2% , considera que debe reforzar los procesos administrativos y de Gestión del Talento Humano. Estas necesidades deben ser organizadas en orden de prioridades, de tal manera que se dé celeridad en los procesos de formación, corrigiendo así las deficiencias que actualmente está presentando el personal encuestado. Pues de una u otra forma, adolecen o requieren reforzar ciertos conocimientos, los cuales pueden ser equiparados a través de la formación E-Learning.

Pregunta 22.- De implementarse estos cursos E-Learning (a distancia, mediado a través de las redes) ¿En qué aspecto necesita usted ser formado con urgencia? Marque sólo una opción:

Gráfico # 22

Urgencia de Formación del personal para los cursos Elearning

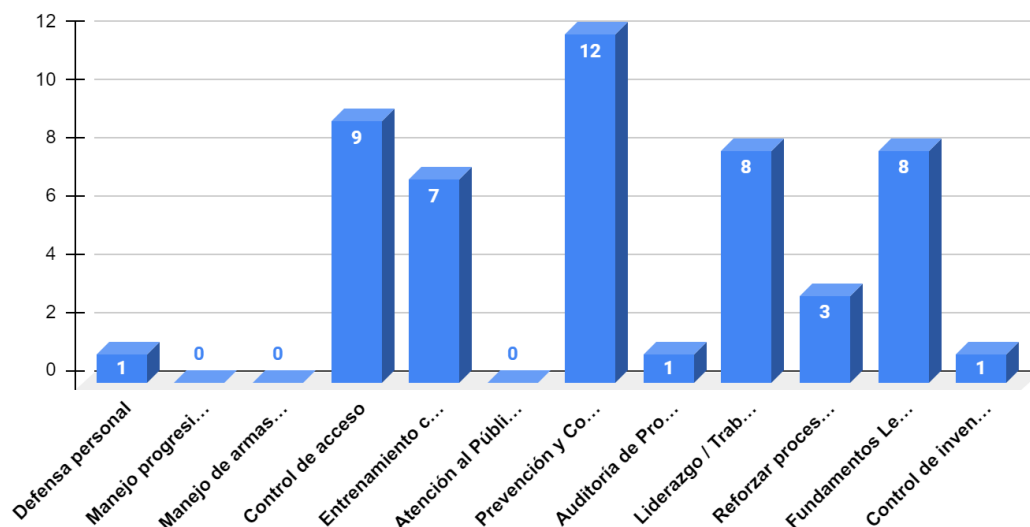


Tabla 22. Necesidad urgente de ser formados de implementarse los cursos Elearning

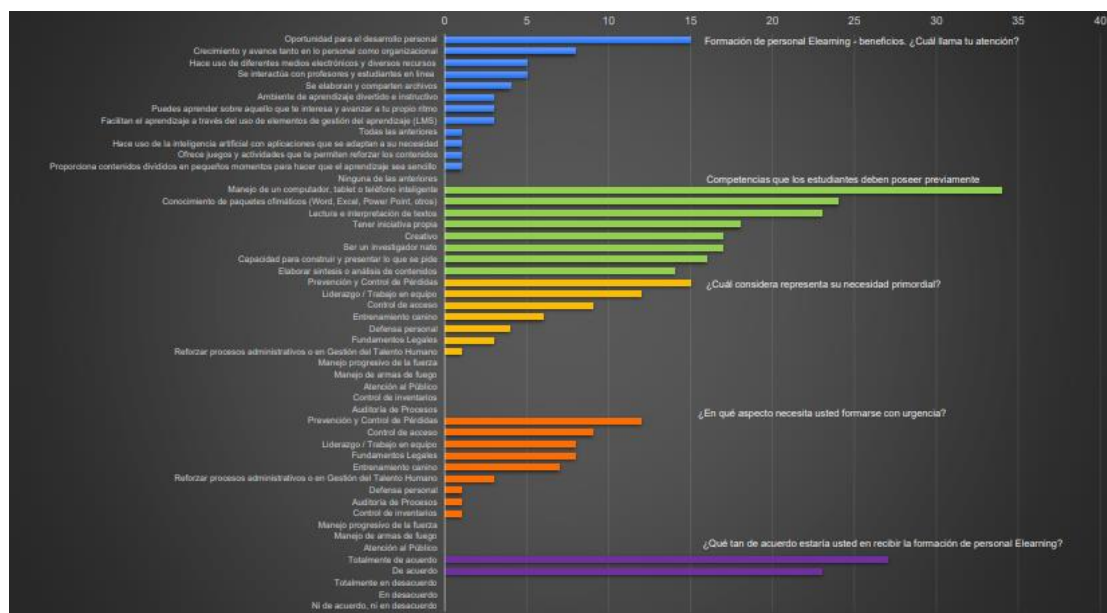
Urgencia de Formación	No. de Respuestas	%
Prevención y Control de Pérdidas	12	24
Control de Acceso	9	18
Liderazgo y Trabajo en Equipo	8	16
Fundamentos Legales	8	16
Entrenamiento Canino	7	14
Reforzar Procesos Administrativos y de Gestión del Talento Humano	3	6
Defensa Personal	1	2
Auditoría de Procesos	1	2
Control de Inventarios	1	2
Total	50	100%

Análisis: Con base en las respuestas obtenidas, de ofrecer la empresa éste tipo de formación E-Learning, 12 trabajadores encuestados, quienes representan un 24% de la muestra, consideraron como prioritario, el ser formados en Prevención y Control de Pérdidas; Otros 9 trabajadores, 18%, ven como prioridad el ser formados en Control de Acceso; 8 trabajadores, 16% , consideran que necesitan ser formados en Liderazgo y Trabajo de Equipo; A ello se suman además 8 trabajadores, quienes representan otro 16% quienes consideran que requieren ser formados en lo que tiene que ver con los Fundamentos Legales. 7 trabajadores, un 14% de la muestra requieren ser formados en Entrenamiento Canino; Otros 3 trabajadores, un 6% consideran que necesitan reforzar los procedimientos administrativos y de Gestión del Talento Humano. Mientras que 1 trabajador, quien representa un 2% considera que su prioridad es ser formado en defensa personal; Otro trabajador, representando un 2% de la muestra, requiere ser formado en el área de Auditoría de Procesos y en último lugar, pero no por ello menos importante, 1 trabajador quien representa un 2% de la muestra, quien manifiesta que requiere ser formado en Control de Inventarios. En sí, estos resultados reflejan la necesidad de formación que tiene el personal encuestado, ya que sus respuestas son casi similares con respecto a la interrogante anterior, sin embargo, varían pues hay otras premisas dentro de las opciones presentadas. Pero todas deben ser consideradas para ser

incluidas en el proceso de formación que se ha de implementar en la organización.

Al comparar los resultados obtenidos en los gráficos 21 y 22, se puede concluir que la gran mayoría de los trabajadores encuestados, expresaron la necesidad que tienen de ser formados, así como la urgencia en ser capacitados en la Prevención y Control de Pérdidas, ya que lo ven como una prioridad con carácter de urgencia de tal manera que puedan desarrollar sus funciones según lo que se espera y acorde con el cargo que tienen.

Gráfica No. 7. Análisis comparativo de los gráficos 21 y 22.



De forma general, y con base en las respuestas anteriores, se hace referencia a que la problemática que la organización Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA se encuentra transitando, viene dada en que:

1.- El personal encuestado que labora en la organización, reconoce que, aunque han recibido algún tipo de capacitación en el pasado, en la actualidad necesitan ser formados, en diferentes áreas, dependiendo la

particularidad o labor que realizan, así como mejorar algunos conocimientos ya adquiridos.

2.- Aunque la organización ha venido realizando procesos de formación de forma presencial. Estos no son suficientes para abarcar todas las necesidades formativas que tiene el personal que labora dentro de la organización, en parte por el poco tiempo que dispone el personal de Gestión del Talento Humano para coordinar entrenamientos masivos, sin que estos interfieran con las labores del personal en sus diferentes puestos de trabajo, sumado a las restricciones impuestas con la llegada del Covid y las medidas o protocolos de Bio-seguridad que se deben seguir al momento de concentrar personas.

3.- A pesar de que la organización cuenta con equipos tecnológicos en casi todas las áreas de trabajo; los mismos han sido sub-utilizados; y hasta el momento no han sido vistos como un recurso para propiciar la formación del personal por medio del E-Learning.

4.- Además, el Departamento de Gestión del Talento Humano, necesita hacer una revisión en cuanto a la forma en que viene impartiendo las capacitaciones, y buscar alternativas actualizadas para la formación del personal, de tal manera que no se desmejore la prestación del servicio que se le ofrece a los clientes, lo cual llevaría implícito, la desmejora de la organización.

4.2. Conclusiones.

Luego de exponer de forma detallada, los resultados obtenidos en cada una de las interrogantes planteadas en la encuesta aplicada a la muestra de (50) trabajadores, y a manera de hacer un cierre a la investigación realizada. A continuación, se enlazan las respuestas obtenidas, con respecto a cada uno de los objetivos específicos que fueron planteados, tomando en cuenta algunos componentes teóricos que surgieron en el proceso de la investigación;

para finalmente culminar con el objetivo general, y recomendaciones que se ofrecen a la Organización donde se realizó el estudio. A continuación, se exponen dichas conclusiones:

Describir las competencias que se requieren para la formación del personal por medio del E-Learning en la empresa de seguridad privada Grupo UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Una vez revisado diferentes materiales escritos, y tomando como apoyo los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se puede concluir que, las competencias que deberían estar presentes en el proceso de formación del personal por medio del E-Learning en el contexto estudiado se clasifican en tres grandes áreas a saber: (1) Habilidades del estudiante en formación; (2) La formación E-Learning y (3) El E-Learning como innovación educativa.

Ahora bien, estas habilidades o competencias requeridas vienen dadas por:

- 1.- Habilidades del estudiante en formación: Las cuales se componen a su vez en:
 - (a) La habilidad para poder comunicarse
 - (b) Capacidad de aprender de forma independiente.
 - (c) Habilidades Sociales (entre las que se encuentran la ética, la actitud positiva y la responsabilidad).
 - (d) La capacidad para trabajar en equipo y aprender de forma colaborativa.
 - (e) Capacidad de adaptación ante circunstancias cambiantes.

Ahora bien, tomando como base las respuestas obtenidas, se comprobó que todos los trabajadores que fueron encuestados tienen las habilidades necesarias para poder comunicarse a través de la tecnología; llámese Computador, Tablet o Teléfono Inteligente, además, comprenden que estos equipos son una prioridad en la actualidad y hacen uso de ellos. Sin embargo, aunque la gran mayoría tiene acceso a estos equipos varias veces al día; existe un grupo minoritario que no tiene la posibilidad de hacerlo o de acceder a ellos con la misma frecuencia, lo cual debe ser considerado por la organización, al momento de iniciar un proceso de formación E-Learning.

Además, la encuesta reflejó que los trabajadores son capaces de comprender y utilizar equipos tecnológicos, así como manejar paquetes ofimáticos; Tienen la capacidad para aprender de forma independiente, y mantener una actitud positiva, con una alta ética; es más, se identifican e identifican a la organización con la responsabilidad como característica medular dentro de su entorno laboral.

Adicionalmente, los encuestados manifestaron a través de sus respuestas que, durante el desempeño de sus funciones han desarrollado el trabajo en equipo y el aprendizaje colaborativo (por intermedio de compañeros de trabajo o superiores), lo cual les ha permitido incluso, adaptarse a las situaciones y cambios que se han venido presentando en la organización, de tal modo que esto les ha conducido a querer esforzarse para tratar de cumplir con las exigencias de la organización y con ello prestar un mejor servicio.

2.- La formación E-Learning:

En relación con esta premisa, se les preguntó si estaban dispuestos a recibir formación por medio del E-Learning, y se comprobó que todos tienen la inquietud de entrar en un proceso de formación, que les impulse a

desarrollarse a nivel tanto personal, como organizacional. Sin embargo, algunos no cuentan con una condición de navegación, ni conectividad 100% aptas, dentro de su lugar de residencia. Situación que debe ser estudiada por los directivos de la organización, antes de que estos trabajadores se inicien en este tipo de formación.

3.- El E-Learning innovación educativa.

Se pudo comprobar, tanto en las notas de campo, y a través de la encuesta aplicada que, la organización GRUPO UESA sí mantiene un proceso de formación, sólo que,

a la fecha, esta formación se ha venido realizando de forma presencial o a través de la tutoría de personal de alto nivel o compañeros de trabajo. Pero, las respuestas emitidas por los trabajadores de la muestra permitieron abrir la posibilidad de plantear ante los directivos de la organización iniciar un proceso de formación a distancia, es decir por medio del E-Learning. Sin embargo, antes de iniciarlo, todos los trabajadores a involucrar deben pasar por un entrenamiento previo sobre el uso y manejo de diferentes equipos tecnológicos (Alfabetización digital) de tal manera que el 100% de ellos tengan tanto las habilidades, así como las mismas posibilidades de ser formados. Esto puede propiciar nuevas oportunidades de crecimiento tanto en lo personal, como en la organización. Así como también, se debe explorar la iniciativa que tienen estos trabajadores e incluso se les brinde la oportunidad de ascender u optar a otros puestos de trabajo. Y es que el E-Learning, visto como una innovación educativa dentro del contexto organizacional, ofrece beneficios que muy bien pueden ser aprovechados tanto por el trabajador a ser formado, como por la organización que los ha de formar.

Caracterizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la aplicación del E-Learning para la formación de personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Con base en la observación No participante, No estructurada (notas de campo) que fueron realizadas por el investigador dentro del contexto organizacional, se procedió a levantar una FODA, la cual sirvió de base para construir estrategias viables para la organización. Además, se pudo corroborar una vez más de que si existe la posibilidad de aplicar el E-Learning para la formación del personal que labora dentro de la Organización estudiada. A continuación, se presenta tanto la FODA, como los cruces que se realizaron entre sus diferentes partes, las cuales generaron estrategias que pueden ser aplicadas en la organización GRUPO UESA:

FORTALEZAS

1. Se cuenta con un personal comprometido con la organización.
2. El personal tiene disposición para aprender y mejorar en pro de la organización.
3. La organización cuenta con equipos tecnológicos e Internet.
4. La organización tiene entre sus asesores, aliados tecnológicos que estarían dispuestos a brindar su apoyo.
5. Los directivos siempre están buscando estrategias que les permitan mantener la organización activa dentro del mercado.
6. La organización se encuentra registrada y avalada para funcionar en varias partes del país.
7. Ofrecimiento de incentivos o bonificaciones al personal como aporte por el buen desempeño de sus funciones.

OPORTUNIDADES

1. La seguridad privada cada vez es más demandada, por lo que se considera un mercado en crecimiento.
2. La organización puede abrirse para ofrecer sus servicios a otras instituciones o posibles clientes.
3. Cambio de estrategias que hacen que la organización sea altamente competitiva con respecto a otras de la competencia.
4. Se cuenta con un asesor calificado en el área de la seguridad privada, lo cual representa una ventaja.
5. Se pueden aprovechar las herramientas tecnológicas para promocionar y expandir la organización.
6. Existen cambios en el marco de regulación de las empresas de seguridad realizados en los últimos tiempos y que pueden aprovecharse, por encontrarse registrados y al día con todos los entes gubernamentales.
7. Existe una tendencia hacia aceleración de la prestación de servicios de seguridad privada.

DEBILIDADES

1. Se requiere ocupar las vacantes de puestos claves dentro de la organización y que se han generado en los últimos tiempos.
2. Definir los parámetros a través de los cuales un trabajador puede ser ascendido dentro de la organización.
3. Hace falta realizar un plan definido de capacitación constante – mejoramiento profesional, tanto al personal administrativo, como ejecutivo y operativo.
4. Hace falta instruir tanto al personal administrativo, como operativo en el uso y alcance de las herramientas tecnológicas de última generación.
5. Insuficiente Marketing Organizacional.
6. Es necesario sembrar los valores, Visión y Misión que definen la

organización, a los trabajadores operativos con miras a lograr un trabajo en equipo.

7. Se requiere hacer seguimiento constante, control y supervisión al personal operativo a manera de poder ofrecerles respuestas a sus inquietudes a corto plazo.

AMENAZAS

1. Se hace necesario invertir en la reestructuración tanto de uniformes como de equipos de trabajo.
2. La ubicación poco visible de las oficinas administrativas, sin una identificación externa que se aprecie a distancia hacen difícil su ubicación a posibles nuevos clientes e incluso a personal a contratar.
3. La constante rotación del personal bien sea por renuncia o despido, provocando vacantes y con ello la contratación de nuevo personal que requiere ser entrenado en diferentes áreas.
4. El marketing que se tiene ha sido insuficiente, ya que no se cuenta con un equipo o departamento de publicidad dedicado específicamente a la organización.
5. Falta de entrenamiento que permita a los trabajadores adquirir las competencias, así como falta de seguimiento a parte del personal que labora dentro de la organización.
6. La gran diáspora de venezolanos hacia el extranjero en los últimos tiempos, lo cual ha incidido en la fluctuación de personal que se encontraba fijo y que había sido entrenado previamente en el área de la seguridad privada.
7. La falta de transporte, condición que se acentúa cada vez más, haciendo difícil la movilización del personal hacia los diferentes puestos de trabajo.

FO (ESTRATEGIAS QUE SURGEN DEL CRUCE DE LAS FORTALEZAS Y LAS OPORTUNIDADES)

1. Aprovechar el personal que se encuentra comprometido con la organización e incluirles en un plan de formación E-Learning de acuerdo a las necesidades requeridas en su área de trabajo, de tal manera que la organización se expanda ante un mercado en crecimiento, con paso firme.
2. Siendo que el personal tiene la disposición para aprender y mejorar en pro de la organización, se les debe ofrecer un plan constante de mejoramiento profesional (formación a través del E-Learning) de tal manera que esto a su vez, permita posicionar a la organización, ofreciendo sus servicios a otras organizaciones o posibles clientes, con la certeza de que el personal actuará de acuerdo con lo esperado.
3. Se puede hacer uso de los equipos tecnológicos que posee la organización e incluso adquirir otros complementarios para utilizarlos en red y expandir la formación al personal, haciendo que la empresa sea más competitiva con respecto a otras de su área.
4. La organización cuenta con aliados tecnológicos dispuestos a brindar su apoyo. Los cuales deben ser aprovechados para establecer la formación E-Learning dirigida al personal, así como consultar al asesor en el área de la seguridad privada, cada vez que sea requerido.
5. Una excelente estrategia para expandir la organización y mantenerle activa dentro de un mercado tan competitivo es hacer uso de las herramientas tecnológicas a fin de promocionar más aún a la organización a través de las redes sociales, pág. Web, Blog, entre otros.
6. Aprovechar que la organización se encuentra avalada y legalmente en orden ante los entes gubernamentales, con permiso para funcionar en varias partes del país, y cuenta con los recursos y el aval para realizar un plan de inversión en recursos tecnológicos de punta que le

permitan ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

***DA (LAS ESTRATEGIAS QUE SURGEN DEL CRUCE ENTRE LAS
DEBILIDADES / AMENAZAS)***

1. Definir un plan para la formación constante del personal en la seguridad privada, haciendo uso del E-Learning de tal manera que el personal se encuentre apto para ocupar las diferentes vacantes que se van generando dentro de la organización.
2. Realizar un plan de formación estructurado para la capacitación constante, así como mejoramiento profesional, dirigido tanto al personal operativo, como administrativo / ejecutivo, de tal manera que adquieran las competencias que son requeridas para desempeñar diferentes funciones en la organización.
3. Instruir al personal administrativo / ejecutivo y operativo en el uso de las herramientas tecnológicas de última generación, de tal manera que puedan ocupar las vacantes que surgen bien sea por renuncia o despido dentro de la organización.
4. Reforzar el Marketing organizacional, así como los valores que definen a la organización. Esto a su vez permitirá conocer más profundamente la organización y hacer que los trabajadores se identifiquen plenamente con ella.
5. Colocar señalamientos e identificación completamente visible sobre la organización en las oficinas administrativas como estrategia para la captación de clientes y definir y crear el departamento de publicidad de tal manera que se ocupe de darle realce y promoción constante a la organización a través de las diferentes redes.

***DO (ESTRATEGIAS QUE SURGEN DEL CRUCE ENTRE LAS
DEBILIDADES Y LAS OPORTUNIDADES)***

1. Instaurar un plan de formación al personal, a través del E-Learning de tal manera que se les capacite para ocupar vacantes en puestos claves que se han generado por las renuncias masivas de personal.
2. Consultar con el asesor calificado en el área de la seguridad privada a fin de definir las competencias requeridas por un trabajador de acuerdo al área de trabajo, de tal manera que las adquiera o refuerce dentro de un plan de capacitación y sea ascendido de cargo.
3. Aprovechar las herramientas tecnológicas que permitan establecer un plan de capacitación (mejoramiento profesional) E-Learning al personal y que al mismo tiempo ayudará a promocionar y expandir la organización.
4. Instruir al personal operativo y administrativo en el uso y alcance de estas herramientas tecnológicas a través de un plan de capacitación E-Learning para lograr que la empresa sea más competitiva con respecto a otras de su ramo.
5. Establecer un Marketing organizacional agresivo, haciendo uso de las redes sociales, de tal manera que la organización sea más competitiva en su área, y atraiga a los potenciales clientes.
6. Incluir dentro del plan de capacitación al personal por medio del E-Learning, así como trabajar en el reforzamiento de los valores organizacionales. Esto podría ayudar a incentivar el trabajo en equipo, pero al mismo tiempo un personal bien formado, redundará en beneficios organizacionales.
7. Iniciar un plan de formación E-Learning que ayude a retroalimentar a la organización con los aportes, sugerencias o inquietudes ofrecidas por los trabajadores a través de la plataforma educativa empleada. Esto permitirá hacer un seguimiento y supervisión de cada área, así como

conocer las necesidades de los trabajadores y resolver a tiempo las mismas, cubriendo deficiencias, y manteniendo una imagen de prestigio ante cada uno de los clientes del Grupo UESA.

FA (ESTRATEGIAS QUE SURGEN DEL CRUCE ENTRE LAS FORTALEZAS Y AMENAZAS)

1. Aprovechar que la empresa se encuentra registrada ante los diferentes entes gubernamentales, de tal manera que se realicen las respectivas regulaciones prescritas en los últimos tiempos, así como realizar una inversión en ajustar tanto los uniformes como los implementos de trabajo “tecnología de punta” para estar a la altura de otras empresas de la competencia.
2. Invertir en carteles o avisos publicitarios, así como la identificación de las oficinas administrativas, de tal manera que se capten nuevos clientes e incluso nuevo personal.
3. Entrenamiento constante dirigido tanto al personal que se encuentra fijo, como para aquellos que ingresan, de tal manera que les capacite para trabajar en diferentes áreas de la organización.
4. Solicitar a los aliados tecnológicos el apoyo para la realización de una campaña agresiva de Marketing a fin de darle promoción a la empresa, y ayudar en la captación de nuevo personal, así como proceder a crear un departamento de publicidad que haga uso de las redes sociales para beneficio de la organización.
5. Hacer uso de los equipos tecnológicos que tiene la organización y adquirir nuevos, proveyendo a su vez de éstos al personal en los diferentes puestos de trabajo, así como la oportunidad de ser incluidos dentro del plan de capacitación E-Learning, de tal manera que adquieran o refuercen las competencias requeridas de acuerdo al puesto que ocupen o deseen ocupar dentro de la organización.
6. Ofrecer incentivos o bonificaciones adicionales para ser entregadas a

aquellos trabajadores que se encuentran dispuestos a ser formados a través de un Plan de capacitación o formación E-Learning para adquirir competencias o reforzar otras, así como acortar el tiempo de respuesta que se da cuando se presenta una determinada eventualidad dentro de cualquiera de las sedes o clientes hacia los cuales va dirigido la prestación del servicio de seguridad privada.

7. Contratar un servicio de transporte privado para el traslado de personal hacia diferentes puntos claves, sedes o lugares de trabajo, que tenga un punto de salida y una hora o un punto término del servicio para ayudar a solventar la problemática de escasez de transporte.

Estas estrategias que surgieron, luego de realizar el cruce de la FODA, permitió corroborar que la Organización GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA, tiene a su disposición diversos recursos, llámese: Legales (Asesores y Abogados); Técnicos o Tecnológicos (Personal Calificado en el área tecnológica, así como equipos tecnológicos) que pueden ser adecuados para la formación del personal por medio del E-Learning; Humanos y Operativos (es decir, personal tanto Administrativo, Ejecutivo y Operativo) que laboran en diferentes áreas de la organización, así como una serie de normativas y funcionalidades sobre las cuales se sustenta parte de la organización; cuenta además con aliados Comerciales que pueden suplir lo requerido y recomendarles al mismo tiempo para incursionar con otras empresas; así como el capital económico que le ha brindado una solidez a pesar de los tiempos difíciles que les ha tocado vivir. Todo esto y muchos más recursos que quedaron evidenciados a través de las estrategias que surgieron con la FODA, hacen de la Organización objeto de estudio un candidato ideal para incursionar en el mundo del E-Learning para la formación del personal.

Determinar la disponibilidad en la aplicación del E-Learning para la formación del personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Con base en las respuestas obtenidas a través de la encuesta que se aplicó de forma Online a los trabajadores de la muestra, se pudo determinar que sí existe posibilidad de aplicar el E-Learning para la formación del personal dentro del contexto de la empresa de seguridad estudiada. Y es que, esta organización cuenta con un personal empresarial comprometido que ha sido capaz de desarrollarse y al mismo tiempo adaptarse a los diferentes contextos donde les ha tocado prestar sus servicios.

Por otra parte, las respuestas obtenidas, dejaron ver que el personal que labora en dicha organización es capaz de adaptarse a diferentes cambios, y puede incluso hacer uso eficiente de equipos tecnológicos y adaptarlos de tal manera que los mismos se conviertan en un instrumento útil en su desarrollo personal e inclusive tienen competencias que les permitirían utilizar sistemas de Gestión de aprendizaje (LMS), de ser empleados dentro de la Organización, siempre que se les dé un entrenamiento previo para reforzar o afianzar conocimientos que ya tienen de base.

Además, un punto a favor es que todos ellos manifestaron de acuerdo con sus respuestas, que están dispuestos a recibir formación, incluso si la Organización cambia de estrategia y lo hiciera por medio del E-Learning.

Y es que el E-Learning, puede verse como un recurso para la innovación en el contexto de la formación organizacional; ya que a través de esta forma de instrucción se puede hacer uso de diferentes recursos y emplearlos en un proceso educativo, tales como: videos, la inteligencia artificial, el micro aprendizaje, la Gamificación y la realidad virtual aumentada; los cuales ayudan

a lograr que el estudiante o trabajador en formación alcance las competencias requeridas. Y siendo que todos los trabajadores de la muestra están dispuestos a ser formados, se sugiere aprovechar estos recursos tecnológicos actuales e implementarlos a corto plazo haciendo uso del E-Learning dentro del contexto organizacional.

Establecer los elementos que serán incluidos dentro del Plan para la formación del personal a través del E-Learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Al momento de establecer los elementos que deberían ser incluidos dentro del Plan de formación por medio del E-Learning, dirigido al personal que labora en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA; y con base en las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada se concluye que, este plan de formación debe tener ciertos componentes o elementos como son: (a) El análisis de las necesidades del público destinatario, es decir que se deben tomar en cuenta tanto las necesidades de la organización con respecto a la demanda de sus clientes, sin descuidar las necesidades que tienen los trabajadores y que actualmente laboran dentro de esta empresa de seguridad, de tal manera que, a través de éste tipo de formación, estas necesidades sean suplidas y se logre un equilibrio en el proceso de formación. (b) Identificar los contenidos o temas de curso con el que se desea iniciar el aprendizaje, siempre adaptados al contexto organizacional. Es decir, de acuerdo a lo que ésta requiere, de tal manera que todos se beneficien, tanto trabajadores como empleadores; (c) definir los objetivos que se esperan lograr a través de éste tipo de aprendizaje E-Learning, pues las metas claras, conducen finalmente al logro de los objetivos planteados; (d) Definir la secuencia de los temas del curso que se incluirán, de tal manera que se abarquen todas las necesidades, desde la más prioritaria, hasta aquellas que sólo requieren un reforzamiento, pero que harán en definitiva, que la formación se desarrolle de manera

equilibrada; (e) Definir las estrategias que se han de utilizar, basadas siempre en las necesidades internas tanto del personal, como de la organización a fin de que todos se motiven y se logre la enseñanza; (f) Realizar una evaluación general del Plan de Formación E-Learning una vez implementado, a corto, mediano y largo plazo, de tal manera que los resultados arrojados sirvan de base para realizar los cambios o correctivos necesarios e ir mejorando dicho proceso de aprendizaje, sin que se pierda de vista el objetivo general, el cual es lograr la formación constante del personal dentro de la organización.

Elaborar un Plan para la implementación del E-Learning como estrategia en la Formación de personal dirigido a la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA

Hasta la fecha la formación del personal dentro de esta empresa de seguridad estudiada, se ha realizado sólo de forma presencial. Ello representa una base rica de material que se puede seguir utilizando. Sin embargo, es tiempo de realizar ciertos cambios y realizar mejoras en la forma de instruir; siempre pensando tanto en el bien de la organización, como de quienes reciben la instrucción. Y es que los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada sugieren que, esta empresa se encuentra en su mejor momento para implementar cursos de mejoramiento o formación haciendo uso del E-Learning, es decir, formación mediada a través de las redes; y es que los trabajadores encuestados se encuentran abiertos a éste tipo de formación (con base a las respuestas que fueron obtenidas en la encuesta) y esto serviría como punto de arranque para cubrir las necesidades inmediatas que se están presentando tanto en los trabajadores, como en la organización.

Ahora bien, siendo que la utilización del E-Learning dentro de un proceso formativo, construido e implementado tomando en consideración las necesidades propias de una organización en particular puede llegar a ser

sinónimo de grandes retos e incluso convertirse en una innovación educativa. Con base en los resultados que fueron obtenidos, quien escribe se atreve a realizar una propuesta, que sirva de base a los directivos de la organización, para ***analizar dentro de sus planes a corto o mediano plazo, la incorporación del E-Learning en el proceso de formación del personal.***

Dicha propuesta busca guiar a la Organización, de tal manera que tengan las herramientas necesarias para elaborar un Plan de Formación al Personal, haciendo uso del E-Learning. Ahora bien, este tipo de formación lleva implícito todo un programa de formación empresarial bien pensado, en el cual se debe incluir el uso que se les dará a las TIC dentro del proceso de formación y cómo haciendo uso de éstas, los trabajadores serán formados dentro del contexto organizacional, sin descuidar al mismo tiempo la forma de instruir, logrando que la enseñanza sea dinámica, atractiva y fácil de seguir por quienes incursionan en ese proceso formativo.

Además, el aprendizaje estratégico para la formación, por medio del E-Learning independientemente de la edad o conocimientos previos que se tengan, hará que finalmente se alcancen los objetivos propuestos y se convierta al mismo tiempo en una innovación de tipo educativa dentro de la organización GRUPO UESA. Esta propuesta se presenta en el capítulo V de ésta investigación.

4.3. Recomendaciones

1. Que una vez sea presentado el informe que avala dicha investigación, ante los directivos de la Organización GRUPO UESA. Estos se reúnan a la mayor brevedad y tomen la mejor decisión en pro de la Organización, con respecto a la propuesta recibida.

2. Que no se limiten sólo a los asesores externos o internos con los que actualmente cuentan; sino que indaguen la posibilidad de agregar otros, con ideas renovadas y que sirvan de enlace para la puesta en marcha del

proyecto.

3.- Reúnanse con el personal de confianza y establezcan metas a corto, mediano y largo plazo; así como una fecha de inicio del proyecto de formación.

4.- Continúen con los incentivos y entregas de equipos de última tecnología a los empleados, de tal manera que todos puedan acceder a este tipo de entrenamiento, lo cual es de beneficio también a la Organización.

5.- Decidan cual plataforma LMS es la más idónea a ser utilizada (de entre las opciones presentadas en la propuesta y cuál de ellas es accesible en el contexto de la Venezuela actual.

6.- Amplíen la conexión banda ancha del Internet, los planes y servicios de teléfonos móviles asignados al personal y coloquen todos los equipos de las diferentes sedes en red, para acceder a la Plataforma LMS que escojan. De tal manera de interconectar a todos los empleados en el proceso de formación por medio del E-Learning.

7.- Inicien el plan de formación dando prioridad a los cursos que abarcan las necesidades de formación que fueron presentadas como prioritarias por los trabajadores encuestados, a fin de corregir las deficiencias existentes dentro de la Organización.

8. Establezcan mesas de trabajo entre el personal calificado y técnicos encargados de poner en marcha el proyecto, a manera de evaluar cada cierto tiempo si se están cumpliendo o no los objetivos y hacer a tiempo las correcciones que sean necesarias.

CAPÍTULO V

5. LA PROPUESTA

5.1. La Propuesta: Innovación Educativa

Este capítulo tiene como objetivo primordial, presentar a la Organización Privada GRUPO UESA , Unidad de Especial de Seguridad y Apoyo CA, una propuesta de innovación en el plano educativo. A través de ella, se busca generar un cambio favorable en el área educativa y en la manera como se viene impartiendo la formación del personal adscrito a la Organización. Esta propuesta se crea tomando como punto de partida los resultados obtenidos en la investigación, la cual generó información que sirvió como base para presentar una intervención educativa pertinente y que redundará en beneficio tanto para quienes laboran (trabajadores Administrativos, Ejecutivos y Operativos); como para la organización en sí misma.

Es decir que, esta propuesta, se plantea como una oferta de solución para la mejora del proceso de formación del personal e impulsar a la Organización hacia la consecución de su Visión, la cual dice textualmente: ***“Posicionarnos como la empresa líder en servicios de seguridad integral, expandiendo nuestra presencia a nivel nacional, garantizando la eficiencia, efectividad y calidad de nuestros servicios”***. Y es que, para lograr una posición de envergadura, así como la que se refiere en la visión, toda la organización debe funcionar al 100%, no teniendo deficiencias perceptibles como las que se aprecian en la actualidad con respecto a la formación del personal, lo cual ha repercutido en la eficiencia, efectividad y calidad del servicio prestado.

Y es que, así como se expresa en su Misión, la cual hace referencia a: ***“Proveer un servicio de seguridad integral de calidad acorde con las necesidades del mercado, mediante personal altamente capacitado, equipamiento de primera y mejora continua de nuestras operaciones, que genere tranquilidad, satisfacción y confianza en nuestros clientes”***

Es necesario por tanto que, el área de Gestión del Talento Humano se involucre en esta nueva propuesta para la formación del personal por medio del E-Learning, la cual se presentará a los directivos de la organización, y que incluiría tanto a el personal administrativo, ejecutivo y operativo en dicha formación; para proveer un servicio de calidad acorde a las necesidades del mercado.

En la medida que se atiendan las necesidades de formación que existen en la organización, y que requieren ser cubiertas, se podrá garantizar el perfeccionamiento técnico e instrumental de los trabajadores a la mayor brevedad y en el menor tiempo posible a fin de propiciar el ejercicio de funciones optimas y dar respuestas viables y eficientes a las demandas generadas en otros futuros clientes, fortaleciendo así a la organización, ya que de implementarse esta propuesta, el personal estará capacitado, contando con un equipamiento de primera y mejoras en las operaciones que se ofrecen, generando en los clientes, tranquilidad, satisfacción y la suficiente confianza para continuar prestando el servicio.

Ahora bien, la propuesta que a continuación se presenta es de innovación educativa. La primera en su tipo dirigida propiamente hacia la organización estudiada, de tal manera de enlazar los avances tecnológicos con la formación del personal. Haciéndoles conscientes de que son estos avances quienes han hecho que las organizaciones en los últimos años, busquen adquirir tanto herramientas, como equipos tecnológicos sofisticados, con el propósito de utilizarlos para reforzar o desarrollar ciertos conocimientos o habilidades en su personal y estar a la par de dichos avances. Y es que la

inclusión de nueva tecnología permite romper barreras de tiempo y distancia; e incluso se pueden ajustar a las posibilidades de cada equipo de trabajo. En ésta forma de aprender, las personas ya no son entes pasivos, sino que cumplen un rol fundamental en su propio proceso formativo.

Por tanto, con base en los resultados arrojados en el diagnóstico de la investigación, presentada, es que se sugiere que dicha propuesta de intervención formativa se realice haciendo uso del E-Learning, ya que ello permitirá ahorrar tanto tiempo como recursos que se emplean en una capacitación tradicional, y garantizar que los trabajadores independientemente de si pertenecen al área (administrativa, ejecutiva u operativa) de cualquiera de las sedes donde estén adscritos en la prestación del servicio, tengan la facilidad de ser formados a través de cursos a los que podrán acceder a través del Internet.

Para ello, la organización GRUPO UESA, debe realizar ciertas adecuaciones tecnológicas. Pero primordialmente decidir sobre cuál plataforma LMS empleará para realizar la formación E-Learning. Por tanto, los entes encargados o responsables de realizar esta formación deben buscar la asesoría respectiva, de tal manera que se pueda decidir sobre cual o qué plataforma es la ideal, de acuerdo a sus necesidades internas y qué se requiere para implementarla.

Por otra parte, la organización GRUPO UESA, deberá procurar que esta plataforma LMS, que se escoja, cuente con el debido respaldo del proveedor, de manera que pueda acompañarlos y orientarlos en la puesta en marcha, seguimiento o mantenimiento del proceso educativo. Pues, ello es parte del camino hacia el éxito en esta innovación educativa.

Ahora bien, deben estar conscientes de que las plataformas LMS no son algo nuevo, sino que surgieron en los años 80 y a la fecha, existen más de 200 a nivel mundial, lo cual ha hecho que éstas se especialicen cada vez

más para abarcar un sector en particular, ya sea el corporativo (capacitación de empleados); el académico: que es para los cursos Online dirigido a estudiantes de escuelas y universidades o para impulsar los emprendimientos de nuevos educadores OnLine. Y es que, dentro de estas plataformas, existen muchas que se utilizan para gestionar la formación E-Learning con sistemas Learning Management System (LMS). Es importante por tanto, que la organización se decida por aquella que resulte ser la más adecuada, de acuerdo a sus requerimientos, de tal manera que se determine como se ha de implementar, bajo una planificación cuidadosa que les asegure el éxito, por lo que:

1.- Se recomienda que se de inicio, estableciendo metas. Plantearse objetivos que impulsen el proceso de implementación, así como reunir un equipo calificado, para supervisar y llevar a cabo el proceso. Incluso, elaborar un cronograma el cual ayuda a cumplir las metas que se establezcan, y les guiará para continuar por el camino correcto.

2.- Reunir al equipo adecuado que hará fructificar el plan. Hacerles responsables del proyecto, por lo que tratarán de demostrar su orgullo y confianza que demuestran al pertenecer a la organización. Pero otra parte crucial que esta selección de los componentes del equipo sea la más idónea; ya que ellos trabajarán con los proveedores de la plataforma LMS, resolviendo la problemática que se les presenten en el tiempo oportuno. Se recomienda que entre ellos se nombre a un líder, quien será el encargado de llamarles a reunión cada vez que sea necesario. Contratar si no se tiene a un especialista en E-Learning, de tal manera que se garantice que la organización podrá adaptarse sin problemas al nuevo software, así como las herramientas Online que se habrán de utilizar; Contratar además a un experto en tecnología, pues su experiencia técnica es necesaria al incorporar el nuevo software con los otros sistemas que ya tiene la organización; y además se recomienda que también forme parte de éste equipo, una persona que se

encargue de dirigir lo que tiene que ver en sí con el aprendizaje y desarrollo, de tal manera que se sincronice el LMS con los objetivos que la organización quiere lograr (la configuración de los cursos, el temario, la certificación, los informes de los usuarios, entre otros).

3.- Es importante determinar el tiempo en que se quiere dar inicio al proyecto de formación E-Learning haciendo uso de la plataforma LMS escogida; de tal manera que no existan retrasos o interferencias, una vez iniciada la capacitación. Se recomienda por tanto contratar un espacio en la nube, para resguardar la información, itinerario o materiales. O contratar una LMS que ofrezca el respaldo en la nube.

4.- Realizar una prueba piloto para evaluar entre parte de los usuarios el desarrollo del nuevo sistema y si se requieren mejorar algunos de sus componentes, en relación con la puesta en marcha de los cursos de formación. Reunir los materiales de capacitación que sea idóneos, tanto para los instructores, como para el personal (administrativo, ejecutivo y operativo) de tal manera que se aproveche al máximo el LMS y corregir mediante el soporte técnico que ofrece el proveedor cualquier problema que surja.

5.- Todo cambio, genera expectativas. Por tanto, debe asegurarse que todo el personal a formar comprende cabalmente como utilizar el nuevo sistema, para que la transición entre la formación presencial y Online se realice sin ningún inconveniente.

Ahora bien, siendo que esta plataforma LMS a elegir debe ser la más adecuada de acuerdo con el contexto organizacional, se recomienda que se analice muy bien, entre la cantidad de plataformas que existen, cuál sería la más idónea para llevar a cabo este tipo de formación E-Learning. Entre los rasgos que toda plataforma E-Learning debería tener se encuentran: (a) clases Online ilimitadas, para beneficiar a todos los empleados involucrados; (b) facilidad de crear un perfil para el alumno, es decir que el empleado pueda

acceder de forma personalizada a la plataforma; (c) Informes dinámicos, los cuales permitirán evaluar el desarrollo de cada empleado durante su proceso formativo; (d) Una LMS que se adapte a las tendencias del mercado, con contenidos actualizables, videos, gamificación y aprendizaje por experiencia; (e) y que al mismo tiempo cuente con un diseño responsive, que permite el acceso desde diferentes dispositivos (tablet, computador o móvil)

Sin embargo, como se dijo anteriormente, en la actualidad existen muchas plataformas LMS. Pero las que más se están utilizando para la creación de contenidos, en la formación E-Learning, ReLOAD Editor, LAMS (Learning Activity Management System) son por una parte: Claroline; Dokeos, Atutor, Chamilo, Moodle, Canvas LMS. Las cuales se describen brevemente:

Claroline

Es una plataforma de aprendizaje que permite la construcción de cursos Online, y gestionar aprendizajes colaborativos en la web, los cuales pueden ser desplegados a través de un navegador o browser. Sus inicios datan del año 2000, en el Instituto Pedagógico Universitario de Multimedia de la Universidad Católica de Lovain (Bélgica).

Esta plataforma es de código abierto (E-Learning de Software Libre). Tiene funcionalidades básicas que le hacen ser adecuada para su uso en entornos E-Learning. Es muy simple y sencilla de utilizar, pues tiene la capacidad de incorporar nuevas herramientas a través de extensiones, lo que permite a los desarrolladores o bien sea formadores:

1. Publicar recursos en cualquier formato o archivo (word, PDF, HTML, Video, entre otros)
2. Realizar foros de discusión.
3. Administrar las listas de enlaces.
4. Crear grupos de trabajo.
5. Agendar tareas en calendario, colocando plazos de entrega.

6. Hacer envíos (vía correo electrónico o a través de la plataforma).
7. Gestionar los envíos de los estudiantes (tareas, documentos, trabajos).
8. Agrupar contenidos.
9. Soporte de contenidos LMS.
10. Elaborar Test y listado de preguntas.

Además, esta plataforma se encuentra disponible para ser utilizada en plataformas Linux y navegadores libres (Mozilla, Netscape) ó (Unix, Max OS X y Windows) así como navegadores de Internet Explorer. Actualmente se distribuye con licencia GNU/GPL. (Chaves, 2016)



Imagen 1: Plataforma Educativa Claroline, (2021)

Dokeos

Es una plataforma LMS gratuita, creada en 1999 y la más famosa en el mundo del Open Source. Es la primera opción al momento de montar un proyecto E-Learning aunque no tenga suficientes recursos, ni un equipo de desarrollo.

Características:

1. No es 100% una plataforma LMS, pero tiene casi todos los recursos de

una plataforma E-Learning gratuita.

2. Se le califica como un entorno virtual de aprendizaje.
3. Se enfoca en las clases Online en vivo
4. Se centra más en la tecnología de videoconferencias y recursos de aprendizaje colaborativo.
5. Es ideal para proyectos de clases en vivo, blended Learning.
6. Moodle



Imagen 2: Plataforma Educativa Dokeos, (2021)

AT utor

Es una plataforma E-Learning gratuita, que fue desarrollada en Canadá en el 2012 por Adaptativa Technology Resource Centre (ATRC) de la Universidad de Toronto. De código abierto Open Source, y se encuentra disponible en 32 idiomas. Esta plataforma LMS E-Learning, es gratuita. Está más orientada a la accesibilidad y adaptabilidad, facilitando el acceso a personas que tengan alguna discapacidad (por ser una plataforma inclusiva)

Características

1. Es compatible con contenido SCORM 1.2.
2. Su apariencia es muy rudimentaria

3. Se adapta a cualquier entorno educativo con enfoque académico o de capacitación de personal.
4. Está diseñada en PHP, Apache, MySQL y puede instalarse en Windows, GNU Linux o Unix Solaris.
5. Posee herramientas de E-Learning como: Social Learning, Microlearning, Blended Learning, Blogs, Foros, Wikis, SCORM v.1.2.
6. Runtime de SCORM 1.2. (LMS RTE3)
7. Posee herramientas que promueven el trabajo colaborativo.
8. Permite realizar personalizaciones de módulos y temas.
9. Su instalación y ejecución es sencilla.



Imagen 3: Plataforma Educativa ATutor, (2021)

Chamilo

Es una de las plataformas LMS más famosas en todo el mundo desde su nacimiento en 2010. En la actualidad se encuentra en más de 180 países y tiene alrededor de 21 Millones de usuarios. Es una plataforma LMS Open Source bajo la licencia GNU/GPL (con Licencia Pública General). Fue desarrollada por la Asociación Chamilo, en base al código de la plataforma Dokeos.

Bajo esta licencia de uso es posible instalar, modificar y crear elementos

complementarios y adaptar esta plataforma a las necesidades específicas de todo tipo de proyectos de E-Learning. Se puede instalar en plataformas como Windows, OS-X de Apple y Linux.

Características:

- Cuenta con Licencia GNU.
- Se adapta a multitud de idiomas y a diferentes modelos educativos
- Se basa en los principios pedagógicos constructivos de Claroline y Dokeos.
- Permite tener diferentes Roles dentro de la plataforma.
- Es compatible con SCORM V 1.2
- Red social de aprendizaje con la creación de grupos de interés.
- Compatibilidad con LTI (Learning Tools Interoperability)
- Videoconferencias
- Soporte RGDP
- Herramientas de comunicación sincrónica y a sincrónica
- Compatibilidad con vídeos de realidad virtual (Vídeos en 360 ° bajo formato MP4)
- Integración con HTML 5
- Chats, Foros, comparte información en redes sociales.

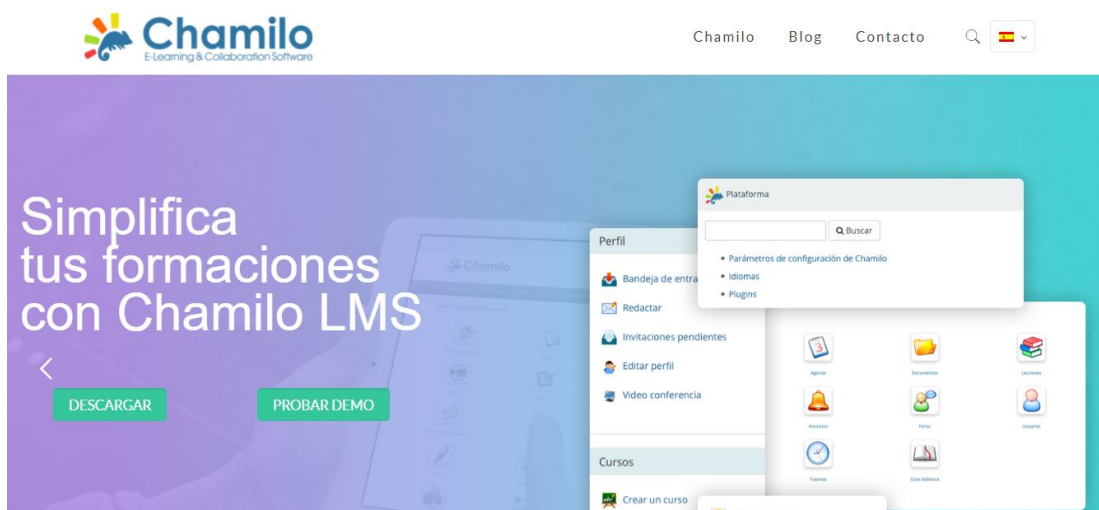


Imagen 4: Plataforma Educativa Chamilo, (2021)

Moodle

Es un acrónimo de Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment (entorno dinámico, orientado hacia objetos y a Modular). Fue creado por Martin Dougiamas, quien basó su diseño en el constructivismo pedagógico. Es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual. Un sistema de gestión de cursos, con distribución libre, que ayuda a crear aprendizaje en línea.

Ventajas:

Es un Sistema con crecimiento en cuanto a la cantidad de alumnos.

- Permite la creación de cursos virtuales y entornos de aprendizaje virtuales.
- Es un complemento digital para cursos presenciales.
- Tiene la posibilidad de utilizar diversos métodos de evaluación y calificación.
- Accesibilidad y compatibilidad desde cualquier navegador web, independiente del sistema operativo utilizado.

Desventajas:

- Hace falta mejorar su interfaz y hacerla más sencilla.
- Hay desventajas asociadas a la seguridad, dependiendo en dónde se esté alojando la instalación de Moodle y cuáles sean las políticas de seguridad y la infraestructura tecnológica con la cual se cuente durante la instalación.
- La plataforma puede no ser relativamente fácil para muchos usuarios.
- Un fallo en los servidores o caída del servicio de internet puede dejar al usuario inhabilitado para realizar sus actividades.



Imagen 5: Plataforma Educativa Moodle, (2021)

Canvas LMS

Es una Open Source con licencia GNU v3 (AGPLv3). Tiene una interfaz gráfica muy amigable, así como intuitiva, y su integración con LTI, por lo que se utiliza a nivel educativo y corporativo el procesos E-Learning. Es responsive, se adapta a diferentes dispositivos como móviles, tablets, ordenadores y cuenta con tecnología LTI (Learning tools interoperability)

Canvas puede utilizarse en la capacitación Online del personal, pero le faltan funcionalidades en cuanto a reportes del proceso de capacitación, falta de herramientas para la gestión masiva e integrar aplicativos externos a esta plataforma. Se puede integrar con SKYPE, Google Drive, Twitter y Delicious. Sin embargo, se debe tener en cuenta que su soporte es pago.

Características:

1. Se enfoca en perfiles de usuarios, configura roles de aprendizaje por lo que se puede gestionar permisos y roles.
2. Tiene temas gráficos para integrar y personalizar.
3. Calendarios
4. E-Learning sincrónicos y a sincrónicos.

5. Tiene Dashboard (indicadores para medir el aprendizaje)
6. Plataforma con orientación social, tiene sistemas y herramientas para impulsar el aprendizaje colectivo.
7. Compatible con contenido SCORM
8. Integración de LTI
9. Historial académico
10. Gestión de correo interno dentro de la plataforma, así como aplicación móvil para Android y IOS

Ventajas:

1. Interfaz gráfica moderna y es visualmente atractiva
2. Se adapta a diferentes dispositivos
3. Fácil de utilizar.



Imagen 6: Plataforma Educativa Canvas LMS, (2021)

Ahora bien, las plataformas para la capacitación virtual se destacan por su alto nivel de seguridad en el manejo de la información; la Gamificación y el Dashboard detallado del proceso de capacitación; Compatibilidad con Microlearning; Herramientas de aprendizaje social; posibilidad de exportar reportes detallados del proceso de capacitación; alto nivel de automatización

en la liberación del curso y programas de aprendizaje.

Sin embargo, por encima de estas plataformas que ya fueron descritas, en la actualidad, a nivel organizacional, se destacan otras 5 plataformas que se están empleando específicamente para la formación del personal. Estas son: (Saba LMS; Docebo; Sabiorealm; Talent LMS y Litmos LMS). A continuación se describirán de forma breve:

Saba LMS

Es una plataforma que fue adquirida recientemente por Cornerstone . Tiene un fuerte enfoque en social Learning, en cuanto a usuario y funcionalidades es muy buena a nivel corporativa con el E-Learning. Su interfaz gráfica está muy bien desarrollada y organizada; la plataforma cuenta con indicadores como el compromiso del colaborador; se enfoca en la capacitación del personal con enfoque social Learning. Produce software enfocados en dar soluciones para la gestión del talento humano dentro de las empresas; se encuentra en más de 2200 empresas, supera los 33 millones de usuarios de todo el mundo.

Características:

1. Enfoque de Social Learning..
2. Ofrece la posibilidad de personalizar la interfaz del colaborador.
3. Puede emitir certificados, así como colocar las condiciones para obtener dicha certificación.
4. Webinars Videoconferencias.
5. Ofrece la posibilidad de crear ambientes de interacción virtual para capacitadores Online en vivo.
6. Posibilita la ejecución de la gamificación en el proceso de capacitación.
7. Totalmente responsive, por lo que puede generar microlearning.

Ventajas

1. Su interfaz gráfica ha sido diseñada estéticamente, destaca su robustez dada su experiencia en el mercado.
2. La experiencia de usuario por su enfoque en aprendizaje social y diseño del dashboard de usuario.
3. Posee un buen lateral, fijo.
4. Es perfectamente adaptable a móviles.
5. Se puede personalizar el aprendizaje, pues permite guardar contenidos externos a la plataforma dentro de sus cursos Online.

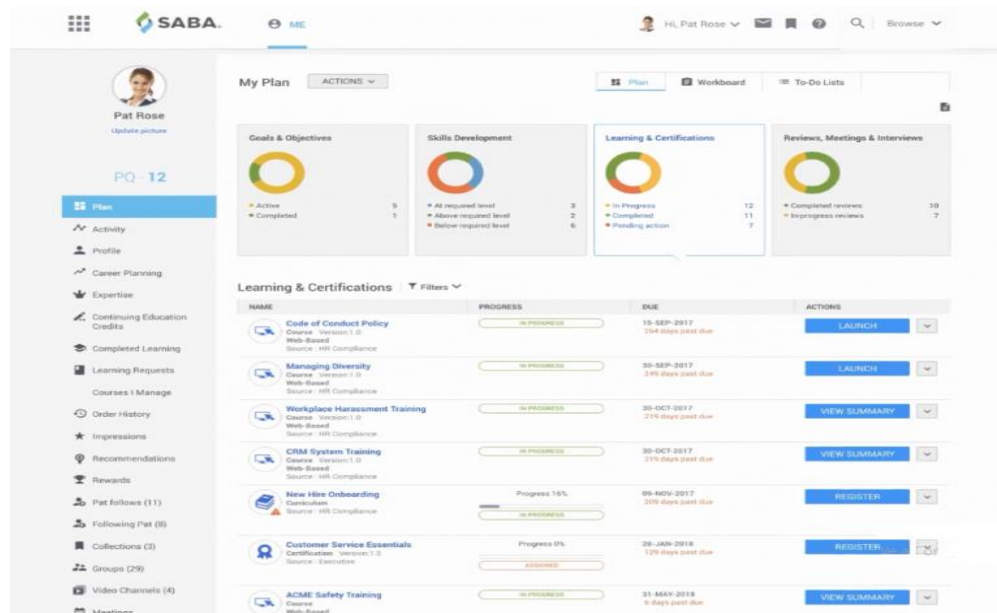


Imagen 7: Plataforma Educativa SABA, (2021)

Docebo

Es una de las plataformas LMS más posicionadas en la capacitación de personal. Creada en el año 2005. Es muy completa en cuanto a la integración con plataformas de terceros, ha desarrollado muchísimas

funcionalidades para el control del proceso de capacitación. Posee además servicios de asesoría en español, aunque su sede se encuentre en Canadá.

Actualmente es uno de los sistemas de aprendizaje LMS que más ha recibido premios en los últimos años, destacándose en el ranking de E-Learning Industry como una de las 10 mejores plataformas para capacitación de personal, ha logrado posicionarse además en más de 80 países y está disponible en más de 30 idiomas.

Características :

1. Carga inmediata de cualquier archivo (Word, Excel, películas, sonidos, entre otros).
2. Notificaciones a los usuarios a través de SMS o E-mail.
3. Videoconferencia, chat, foro.
4. Los mensajes, alertas, bloc de notas.
5. Prueba, las encuestas.
6. Ayuda, listas de enlace, glosarios.
7. Informe al usuario.
8. Replica organigrama.
9. Grupo de gestión.
10. Personalizables rangos de calificación a usuario.

Otras funcionalidades:

1. Permite hacer ejercicios de tal manera que se obtenga un buen aprendizaje.
2. Tiene secuencia de aprendizaje, de acuerdo a como el administrador de contenido lo maneje.
3. Se pueden realizar debates a través de video conferencia, con interacción activa.
4. Lleva una estadística del acceso que las personas tienen dentro de la plataforma.
5. La herramienta del sistema, sólo puede ser modificada por el administrador. Sin embargo tiene una gran variedad de ellas.

6. Los foros son muy didácticos, lo que le permite al usuario interactuar.
7. Los usuarios de la plataforma, sólo son aquellos que el administrador les da acceso.
8. Se crean grupos de trabajo, dependiendo del curso.
9. Se pueden preparar cuestionarios o exámenes por parte de los tutores.

🌐 Español ▾ | Sales: +1.800.681.4601

docebo® Productos ▾ Soluciones ▾ Características ▾ Éxito ▾ Recursos ▾ Socios Docebo ▾

El LMS #1 en La Nube

Reimagine el aprendizaje

El LMS superior basado en la nube con poderes de inteligencia artificial diseñados para hacer que los clientes, socios y empleados amen su experiencia de aprendizaje.



Imagen 8: Plataforma Educativa Docebo, (2021)

Sabiorealm

Es una plataforma LMS, modelo SAAS (Software as service), que se orienta al mercado latinoamericano de cursos Online. Se encuentra disponible en tres idiomas (español, portugués e inglés). Ofrece soporte 100% en español. Se destaca por encima de las demás, por ser muy intuitiva y fácil de usar. Cuenta con una interfaz gráfica muy bien diseñada, ofrece una experiencia digital positiva. Alquila la tecnología y el servidor a cambio de una tarifa fija, que te permite conservar los derechos de autor de los cursos que crees, recibiendo incluso un 10% de los beneficios. Presta asesoramiento en

la implementación de capacitaciones Online, así como para la venta de cursos. En la actualidad, cuenta con más de 300 clientes, distribuidos en más de 7 países. Posee integraciones con las principales plataformas digitales de pago que existen en Latinoamérica. Incorpora herramientas como redes sociales internas que propician el aprendizaje social y colaborativo.

Características:

- 1.** Es Fácil e intuitiva.
- 2.** Personalizable.
- 3.** Soporte en español.
- 4.** Segura y confiable.
- 5.** Diseño limpio y simple.
- 6.** Diseñada para adaptarse a todo tipo de dispositivos.
- 7.** Compatibilidad con videos audios, PDFs.
- 8.** Contenido descargable.
- 9.** Webinars / Videoconferencias
- 10.** Acepta contenido HTML
- 11.** Exámenes, preguntas de opción múltiple (descriptivas)
- 12.** Certificados
- 13.** Permite avanzar en base a la conclusión, aprobación o fecha
- 14.** Tiene integración con Mercado Pago y Paypal
- 15.** Permite roles de usuarios (administrador, estudiante y tutor)
- 16.** Se integra con Google Analytics, Tag Manager y Pixel de Facebook.
- 17.** Social learning y Microlearning.

Ventajas:

- 1.** El desarrollo de su interfaz gráfica está basado en frecuencias de uso lo cual facilita mucho la navegación y reduce la cantidad de clics necesarios.
- 2.** La experiencia de usuario es muy intuitiva.
- 3.** Ofrece apoyo y material para la implementación de proyectos

4. Red Social Interna
5. Integraciones con métodos de pago físico vía Mercado Pago y Paypal

Desventajas:

- 1.No tiene una aplicación descargable para Android o IOS
- 2.Falta de compatibilidad con formato SCORM.
- 3.No es compatible con Tin Can API

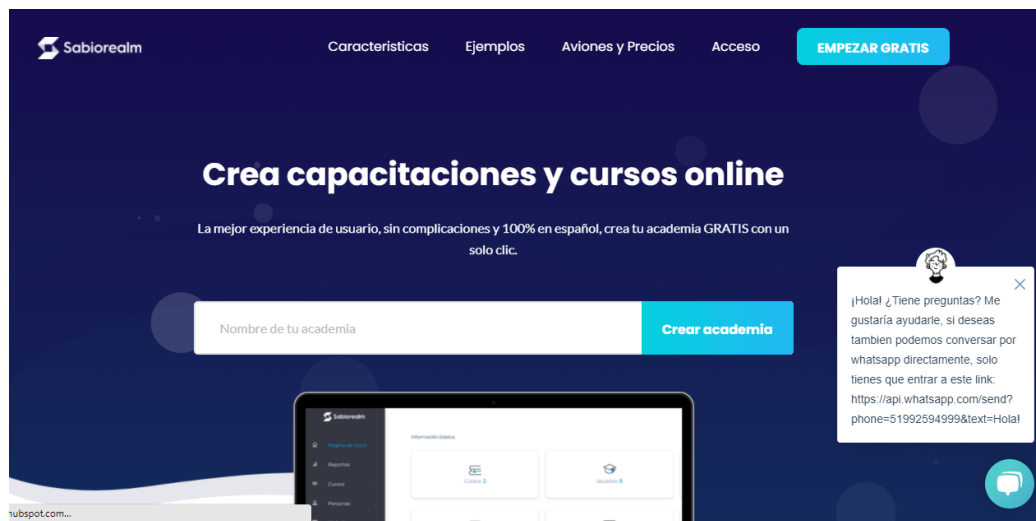


Imagen 9: Plataforma Educativa Sabiorealm, (2021)

Talent LMS

Es una plataforma LMS en la nube muy fácil de usar y que utiliza tu tiempo de manera efectiva, maximizando los resultados de capacitación. Tiene una estética para presentar el contenido, enfatizando la reutilización del material de capacitación que ya se encuentra disponible. En 30 minutos se pueden crear cursos, reutilizando cualquier material que se encuentre disponible (videos, presentaciones, documentos o archivos Scorm/TinCan).

Miles de clientes en todo el mundo reconocen y disfrutan la simplicidad de esta plataforma, la cual ha sido reconocida como la No.1, por su

accesibilidad Reconocido como el LMS N.º 1 más asequible, TalentLMS se ajustará a las necesidades de cualquier empresa, sin importar el tamaño o tipo de capacitación.

Características:

1. Aprendizaje sincrónico y a sincrónico
2. aprendizaje colaborativo, mixto y auto aprendizaje.
3. Autoría de cursos.
4. Certificación y licencias.
5. Contenido interactivo.
6. Crea informes en tiempo real.
7. Biblioteca de cursos y contenidos.



Empiece a construir
una organización más inteligente

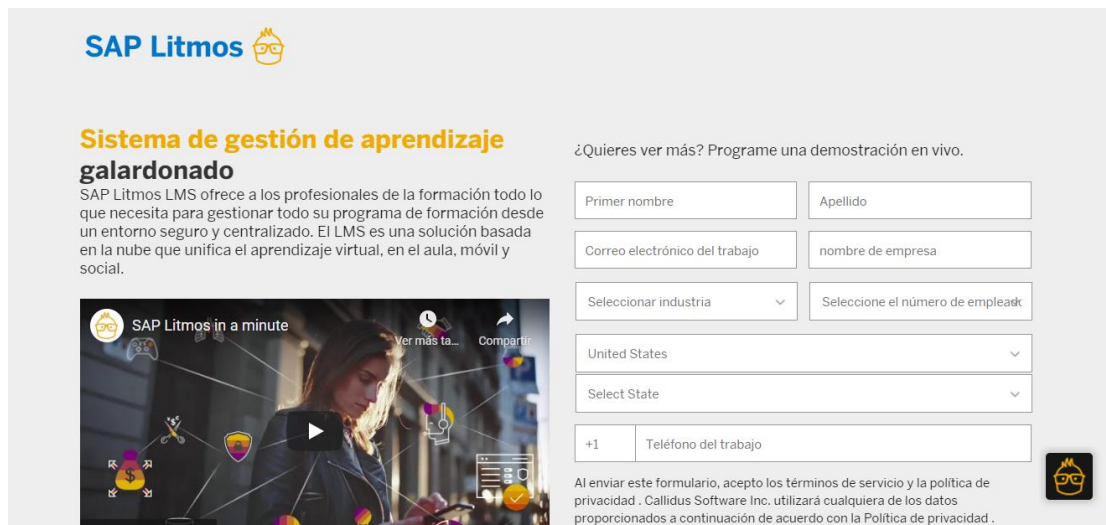
Imagen 10: Plataforma Educativa Talent LMS, (2021)

Litmos LMS

Es una plataforma LMS que ofrece a los profesionales de la formación, todo lo necesario para gestionar su programa de formación, bajo un entorno seguro y con respaldo en la nube. Capaz de impulsar la capacitación para la empresa inteligente de hoy. Se utiliza en 150 países y admite 35 idiomas.

Características:

1. Tiene una interfaz de usuario intuitiva.
2. Facilita la creación de cursos, asignación de alumnos y el seguimiento preciso de resultados.
3. Es un sistema de capacitación alojado en la nube.
4. Fácil de utilizar e implementar.
5. Se pueden crear cursos en minutos.
6. Altamente personalizable.
7. Integraciones flexibles.
8. Informes robustos.



The screenshot displays the SAP Litmos LMS website. At the top left is the SAP Litmos logo. Below it, the heading "Sistema de gestión de aprendizaje galardonado" is followed by a paragraph describing the LMS as a secure, centralized solution for virtual learning. To the right of this text is a video player titled "SAP Litmos in a minute" showing a woman using a mobile device. Further right is a registration form with the heading "¿Quieres ver más? Programe una demostración en vivo." The form includes fields for "Primer nombre", "Apellido", "Correo electrónico del trabajo", "nombre de empresa", "Seleccionar industria" (a dropdown menu), "Seleccione el número de empleados", "United States" (a dropdown menu), "Select State" (a dropdown menu), and "Teléfono del trabajo" (with a "+1" prefix). At the bottom right of the form is a small SAP Litmos logo and a privacy policy disclaimer: "Al enviar este formulario, acepto los términos de servicio y la política de privacidad. Callidus Software Inc. utilizará cualquiera de los datos proporcionados a continuación de acuerdo con la Política de privacidad."

Imagen 11: Plataforma Educativa Litmos LMS, (2021)

Una vez que la organización GRUPO UESA , Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA, a través de sus directivos, decidan sobre cual plataforma LMS contratar, y cual o cuales equipos tecnológicos serán necesarios adquirir para la puesta en marcha de este proceso de formación E-Learning; Se establecerán los objetivos, tanto a corto, mediano como a largo plazo a cumplir en la formación del personal, de tal manera que teniéndolos claro, sea más fácil hacer seguimiento de si se están cumpliendo o no y

proceder a realizar a tiempo, los ajustes o adecuaciones que sean necesarias.

Por tanto, no basta sólo con contratar una plataforma LMS, sino que además, organización GRUPO UESA, debe establecer la posible fecha en la cual llevará a cabo el inicio de los cursos de formación E-Learning, a manera de promocionarles. Debe publicar en redes u otros medios la necesidad de los cargos a ocupar en el proyecto, así como el perfil requerido. Estos cargos a ocupar serían: programadores o diseñadores de los cursos; profesores; los trabajadores o estudiantes a formar.

Siendo que la incorporación de las TIC en el proceso de formación al personal, dentro del contexto de la organización GRUPO UESA, será novedoso; deben cuidarse mucho los detalles. Es decir, que se deben tomar en cuenta una serie de elementos necesarios, de tal manera que estos permitan asegurar el éxito del proyecto o plan de formación, dentro de los cuales se encuentran:

- 1.- Consignar los recursos estructurales, financieros, humanos necesarios.
- 2.- Adecuar a la organización para la puesta en marcha del proyecto; hacer las mejoras e inversión en compra de equipos tecnológicos, programas, plan de Internet amplio, contrataciones de personal calificado, entre otros.
- 3.- Establecer claramente los objetivos a corto, mediano y largo plazo que se quieren lograr a través de este tipo de formación.
- 4.- Programar las actividades, cursos, recursos que se requerirán.
- 5.- Involucrar a todos los actores educativos que requiere el proyecto entre los que se encuentran: la organización GRUPO UESA, los trabajadores (administrativos, ejecutivos y operativos) ; la difusión del conocimiento (programador de los cursos, asesor o desarrollador)

Eso sí. Una vez que se de inicio al proyecto educativo; se debe velar por mantener la continuidad a través del tiempo; evaluando y modificando de ser necesario, de tal manera que se corresponda con las necesidades u oportunidades de formación internas de la organización. Y presentar de ser necesario a los directivos, los ajustes o mejoras (tecnológicas o en recursos)

en los cuales se deberá invertir, en función siempre de los resultados obtenidos.

Ya para finalizar, y a manera de concluir esta propuesta, la organización GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA, debe:

1. Elaborar Lineamientos y normativas que le den sustento al nuevo proyecto para la formación del personal.
2. Pensar en como difundir los cursos y qué elementos o medios utilizar, a manera de alcanzar los objetivos.
3. Procurar mantener y fortalecer aquellas políticas de formación que se adapten a sus propósitos como organización.
4. Tener un soporte tecnológico en caso de ser necesario consultar o reparar los equipos en uso; así como sustituir o reforzar las tecnologías (dotación de equipos, o realizar acciones para mejorar la conexión)
5. Mantener un equipo de actores educativos, que se dediquen a la creación y montaje de los cursos, talleres, seminarios; desarrollándolos exclusivamente para la organización.
6. Compartir experiencias de aprendizaje entre todos los involucrados, de tal manera que esto les fortalezca o anime (tanto docentes/instructores, como los alumnos/trabajadores).

Estos y otros detalles harán que, en definitiva, que la puesta en marcha o incorporación del E-Learning en el proceso de formación del personal dentro de la organización GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA, sea todo un éxito.

REFERENCIAS

- ARIAS, F. (2006). ***El Proyecto de Investigación***. (5ª ed.) Caracas – Venezuela: Editorial Episteme.
- BALESTRINI, M. (2002). ***Cómo se elabora el Proyecto de Investigación***. (6ª ed.) Caracas – Venezuela: Consultores Asociados B.L. Servicio Editorial.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. (2020). Respuestas al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo. 1era Edición. [en línea] 2020, 25 de abril: [Fecha de consulta: 12 de noviembre de 2020] Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- BELL, J. (2005). ***Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*** (Roc Filella Escolá, trad.). España: Gedisa.
- BENITO, D. (2009). ***Aprendizaje en el entorno del e-learning: estrategias y figura del e-moderador***. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal [en línea] 2009, 6 (Sin mes): [Fecha de consulta: 14 de junio de 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78012947004> ISSN
- CARVAJAL. (2011). ***Formación Humana***. Documento disponible en línea: <https://carvajalorozco.wordpress.com/formacion-tecnica/>
- CASTRO, S., GUZMÁN, B., CASADO, D. (2010). ***Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje***. [Fecha de consulta: 16 de febrero de 2018] Disponible en línea: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311> ISSN 1315-883x
- CONTRERAS, J. (2016). ***Aprendizaje Estratégico y Autonomía Intelectual***. Universidad Experimental “Rómulo Gallegos”. Documento disponible en Línea: <http://otrasvoceseneducacion.org/wpcontent/uploads/2016/07/Aprendizaje-Estrat%C3%A9gico-y-Autonom%C3%ADa-Intelectual-2.pdf>
- CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL (2011). ***Hacia el concepto de Sociedad del Conocimiento***. Documento disponible en línea:

<https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/1025hacia-el-concepto-de-sociedad-del-conocimiento.html>

CHEN, C. (2019). **Significado de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)**. Documento disponible en línea:
<https://www.significados.com/tic/>

DEMO-AMLAT. (2020). Covid-19 y su impacto en Venezuela. Documento disponible en Línea: <https://www.demoamlat.com/covid-19-y-su-impacto-en-venezuela/>

DIAZ-CASTRILLON, F & TORO-MONTOYA, A. (2020). SAR-S – COV-2 / Covid-19. .El virus, la enfermedad y la pandemia. Volumen 24, Número 3, 2020. Editorial Médica Colombiana S A 2020. 26 abril 2020. Medicina & Laboratorio 2020. Documento recuperado en línea en: <https://docs.bvsalud.org>

DURÁN, E. (2013) **El proceso de Formación en la Gestión de Recursos Humanos**. Documento disponible en Línea:
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/el-proceso-deformacione-n-la-gestion-de-recursos-humanos/#>

E-ABCLEARNING. (2017) Documento disponible en línea:
<https://www.e-abclearning.com/queesunaplataformadeeelearning/>

E-ABCLEARNING. (2018) Documento disponible en línea:
<https://www.e-abclearning.com/queesunaplataformadeeelearning/>

FERNÁNDEZ, D. (2010). **Programar para el aula en la etapa de educación primaria según LOE**, Editorial Lulú, Oviedo.

FILIPPI, J. (2009). **Método para la Integración de las TICS: Aplicativo a Instituciones Educativas de Nivel Básico y Medio**. Universidad de la Plata, Argentina.

GAIRIN, J. (2010). **La Evaluación del Impacto de Programas de Formación**. REICE, Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación. Volumen 8, Número 5. septiembre de 2010. Disponible en Línea en:
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art1.pdf>

GARCÍA, C. & CABERO, J. (2016). **Evolución y estado actual del e-learning en la Formación Profesional española**. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED). Universidad de Sevilla, España. Documento

disponible en línea:

<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/15800/14281>

GARGALLO, B. (2012). ***Un aprendizaje estratégico para una nueva sociedad.*** Redalyl, Universidad de Salamanca, España.
Documento disponible en línea: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201024390013>

GODINEZ, A. (2018). ***Metodología de aprendizaje E-learning.***
Documento disponible en línea: https://www.contenidoselearning.com/2017/01beneficios_del_e-learning/

GRUPO BANCO MUNDIAL. (2020). Banco Mundial: Educación y COVID-19. Disponible en Línea: <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>

GRUPO BANCO MUNDIAL. (2020). Covid-19: Impacto en la Educación y respuestas de Política Pública. Mayo 2020. Documento disponible en Línea: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33696?locale-attribute=es>

HERNÁNDEZ, C; SAMPIERI, R & MARTINEZ. (2003). Metodología de la Investigación. 4ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., BAPTISTA, P. (2007). ***Fundamentos de metodología de la investigación.*** México: Mc Graw Hill

HUERTA, M. (2007). ***El Aprendizaje estratégico, una necesidad del siglo XXI.*** Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo, Huarez, Perú. Documento disponible en línea: <http://www.educra.cl>.

HURTADO, J. (2007). ***El proyecto de investigación.*** (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón – Sypal.

HURTADO, J. (2010). ***Guía para la comprensión holística de la ciencia.*** (3ª ed.). Caracas – Venezuela: Fundación Sypal.

HURTADO, J. (2012). ***Metodología de la Investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia (4ª ed.).*** Bogotá – Caracas - Ciea –Sypal y Quirón.

HURTADO, J. (2015). ***El proyecto de investigación: comprensión holística de la metodología de la investigación.*** Ediciones Quirón, 8va. Edición.

- ILLANES, R. (2012). ***El conocimiento para el beneficio de la sociedad.***
Documento disponible en línea:
<https://prensa.cba.gov.ar/opinion/el-conocimiento-para-beneficiodela-sociedad/>
- JULIO, L. (2015) ***Estrategias para la promoción del uso de las Tic bajo el enfoque del aprendizaje acelerado.*** UCV.
- LINARES, M. (2015). ***Bases y Fundamentos de un diseño curricular para la formación de Licenciados en Educación.*** UCV.
- LOZANO, L. (2018). ***Metodología de aprendizaje E-learning.***
Documento disponible en línea: <https://www.youtube.com/watch?v=KJq6VSWXh1E>
- MEZA, L; TORRES, A & LARA, J. (2016). ***Estrategias de aprendizaje emergentes en la modalidad E-Learning.*** RED. Revista de Educación a Distancia. 48 (5). Consultado el 19 de enero de 2021 en <http://www.um.es/ead/red/48meza.pdf>
- MONEREO, C. (2000). ***Estrategias de aprendizaje.*** Madrid: Visor-Ediciones de la Universidad Oberta de Catalunya.
- MULLER, M. (2005). ***Libro: Fundamentos de Administración de Inventarios.*** Grupo Editorial Norma. Documento disponible en línea:
<https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/FUNDAMENTOS-DE-ADMINISTRACI%C3%93N-DE-INVENTARIOS.pdf>
- MUÑOZ, C. (2011). ***Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis.*** México: Pearson Education.
- NIETO, P. (2017). ***La formación en las organizaciones: Estado de la cuestión.*** Facultad de Educación, Universitat de las Illes Balears.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2020). Documento disponible en Línea: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- PACHECO, J. (2016). ***Descripción y análisis sobre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en la práctica docente en las áreas de Ciencias, Técnicas y Ciencias productivas y Salud de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, 2016”.*** Universidad Casa Grande, Guayaquil – Ecuador.
- PARDO, D. (2016). ***5 estampas de cómo se ha deteriorado la vida en***

Venezuela. Documento disponible en línea:

https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/04/160428_venezuela_cald

PARIS, A. (2012). **Autoaprendizaje en entornos virtuales (Un caso de estudio en estudiantes de la Escuela de Administración y Contaduría de la UCV.** UCV.

PARRA, C & RODRÍGUEZ, F. (2016). **La capacitación y su efecto en la calidad de las empresas.** 131-143. Artículo disponible en línea: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

PÉREZ, M. & SUBIRA, M. (2020). **El e-learning: Aprender y enseñar en línea.** La American Society of Training and Development. Universidad Oberta de Catalunya.

RAMOS, F; TEPPA, S. & FERNÁNDEZ M. (2010) **El aprendizaje estratégico.** Documento disponible en línea: www.ucla.edu/ve/viacadem/redine/RevistaEREDINE/.../PRevVol1N3010PDF.pdf

RODRIGUEZ, D. (2016). **“Análisis de la Capacitación del Personal que labora en el Departamento de Administración del Hotel Luciano Junior, en Maturín, Edo. Monagas, 2016”.** Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo - Maturín

RODRÍGUEZ, M (2014). **Euro Residentes - Avances Tecnológicos. Documento disponible en línea:** <https://www.euroresidentes.com/tecnologia/avances-tecnologicos/10avances-alucinantes>

SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ, C; BAPTISTA, P. (2016). Metodología de la Investigación. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. Documento consultado en línea: https://issuu.com/upaep_online/docs/diseños_no_experimentales_sampier

UNESCO, (2005). **Hacia las Sociedades del Conocimiento.** Documento disponible en Línea: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>.

VERA, L. (2008). La investigación Cualitativa. Publicado por Ponce Inter Edu. Documento consultado en Línea: <https://ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

ANEXOS

Anexo 1

CUADRO DE EXPERTOS QUE VALIDARON EL INSTRUMENTO APLICADO

Marina Polo de Rebillou CI.3.144.452

Coaching Educativo, Asesora en el Área de Currículum y Cursos Virtuales
Profesora Universitaria Jubilada, Experiencia en Docencia Universitaria
Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación
Miembro activo del Comité Académico del Doctorado en Educación UCV
Tutora de estudiantes de Doctorado de la Universidad Católica Andrés Bello
Miembro Fundador de la Asociación Venezolana de Educación a Distancia
Grado Académico: Dra. En Educación, Mención Educación a Distancia y
Diseño Instruccional o Tecnologías de la Instrucción.

Raquel González García CI. 6.392.783

Profesión: Comunicador Social, con grado de Licenciatura
Lugar de trabajo: Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial,
Ampliación Guaremas (IUTA)
Cargo que desempeña: Especialista Metodólogo.

Deyanira Yaguare CI: 14.444.852

Profesión: Docente en Biología, con grado de especialización en el Área de didácticas Especiales.
Profesora de la Universidad Central de Venezuela, habiendo ejercido y
ejerciendo actualmente en la UCV..

Marisela Ramírez de Pinto CI: 8.924.956

Especialista en Planificación y Evaluación Educativa
Especialidad: Educación a Distancia y Gerencia Educativa
Experiencia en Educación a Distancia, Planificación y Diseño Instruccional.
Lugar de trabajo: Instituto de Formación Integral Hagios
Cargo que desempeña: Coordinación Académica.

Marisela Ramirez de Eustache CI: 5.426.174

Profesora de Matemática y Física IUPC, 1982
Maestría en Educación, mención Educación Superior UCV, 2000
Doctorado en Ciencias Pedagógicas UCLV, 2014
Experiencia: 13 años en Educación Media y 25 años en Educación Superior
Subdirectora Académica del Colegio Universitario Francisco de Miranda, 2010, 2019
Jefe de la Coordinación de Investigación CUFM (2004, 2010)
Linea de Investigación: Formación del docente en la investigación.

Anexo 2

Carta de Presentación

_____, _____ de 20__.

Profa. _____
Presente. -

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada a su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación de la presente encuesta que será aplicada **Online** y en español en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Caracas, estado Miranda, Venezuela, como instrumento del trabajo de investigación titulado: “El E-learning como medio de innovación educativa para la formación del Talento Humano”, el cual será presentado como Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Magíster en Tecnología de la Información y la Comunicación aplicado a la Educación, en la Universidad Central de Venezuela.

Los objetivos del estudio son:

Objetivo General:

Analizar la incorporación del E-Learning en el proceso de formación del personal en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Objetivos Específicos:

1. Describir las competencias que se requieren para la formación del personal por medio del E-Learning en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
2. Caracterizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la aplicación del E-Learning para la formación de personal en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
3. Determinar la disponibilidad en la aplicación del E-Learning para la formación del personal en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
4. Establecer los elementos que serán incluidos dentro del plan para la formación del personal a través de E-Learning en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.
5. Elaborar un Plan para la implementación del E-Learning como estrategia en la formación de personal, dirigido a la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Autora
Licda. Linares de Reyes, Marbella M.

Tutor:
Msc. Ferrer, Ramón A.

Anexo 3

Constancia de Validación

Quien suscribe _____ con el documento de identidad No. _____, de profesión _____, con Grado de _____, habiendo ejercido o ejerciendo actualmente en _____.

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación, el Instrumento (Encuesta), a los efectos de su aplicación vía **online** en el contexto de la empresa de seguridad privada, denominada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo C.A. la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Caracas, estado Miranda, Venezuela.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítem				
Amplitud de Contenido				
Redacción de Ítems				
Claridad y Precisión				
Pertinencia				

Fecha:

Firma: _____

CI: _____

Anexo 4

Constancia de Juicio de Experto

Nombre del Experto: _____

Especialidad: _____.

Por medio de la presente, hago constar que realicé la revisión de la encuesta que será aplicada de forma **Online y en español** en la empresa de Seguridad Privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA, ubicada en la ciudad de Caracas, estado Miranda, Venezuela. La cual fue elaborada por la estudiante de maestría Marbella María Linares de Reyes, quien está realizando un trabajo de investigación titulado: “ *El E-Learning como medio de Innovación Educativa para la Formación del Talento Humano*”.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes, considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

_____, ____ de ____ de 20__.

Nombre: _____

CI: _____

Profesión: _____.

Experiencia en: _____.

Anexo 5

Instrumento para la Validación

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento				
Calidad de Redacción de los Ítems				
Pertinencia de las Variables con los Indicadores				
Relevancia del Contenido				
Factibilidad de Aplicación				

Apreciación Cualitativa: _____

Observaciones: _____

Validado por: _____

Profesión: _____

Lugar de Trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Anexo 6

Juicio de Expertos sobre la Encuesta que será aplicada vía Online a los Elementos de la Muestra

Instrucciones:

Por favor, coloque en cada casilla una “X” correspondiente al aspecto cualitativo de cada Ítem y la alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, Contenido, Congruencia y Pertinencia con respecto a los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Preguntas	Claridad de la Redacción		Coherencia Interna		Inducción a la Respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que se pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No Importante	Observaciones (Por favor indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														

15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

¡Muchas Gracias por su apoyo!

Grado Académico: _____

Nombre y Apellido: _____

Firma: _____

Anexo 7

ENCUESTA

Instrucciones:

Reciba un cordial saludo:

En la actualidad me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: “El E-learning como medio de Innovación Educativa para la Formación del Talento Humano.

Dicha investigación tiene como Objetivo General: Analizar la incorporación del E-learning en el proceso de formación del personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.

Por tal motivo, solicito su apoyo y valioso tiempo para responder esta encuesta que llega a usted de forma **Online**, teniendo la seguridad de que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, por lo que se le invita a responder con total sinceridad a las mismas.



Para responder, debe “marcar o seleccionar” sobre el cuadrado que aparece del lado izquierdo una sola opción . Al menos que se indique lo contrario, usted debe marcar sólo una opción como respuesta a cada pregunta.

¡Gracias de antemano, por su valiosa colaboración al responder!

1.- Rol que desempeña dentro de la Organización GRUPO UESA

- ☐ Personal Administrativo / Ejecutivo
- ☐ Personal Operativo

2.- Género

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

3.- Su edad está comprendida entre:

- ☐ 18 – 30 años
- ☐ 31 – 40 años
- ☐ 41 – 50 años
- ☐ Más de 50 años

4.- ¿Cuál es su antigüedad dentro de la Organización?

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ De 1 a 2 años
- ☐ De 3 a 4 años
- ☐ De 5 a 6 años o más

5.- En el momento en que usted buscó empleo en el sector de seguridad privada, ¿Cuál fue el principal aspecto que tomó en cuenta? Marque **sólo una** opción.

- ☐ Salario y prestaciones sociales
- ☐ Estabilidad laboral
- ☐ Recomendación de terceros
- ☐ Beneficios ofrecidos extra legales (además de los que establece la Ley)

6.- ¿Considera que los uniformes y elementos de dotación, representan adecuadamente a la organización?

- ☐ Sí
- ☐ No

7.- Actualmente, ¿Cuentas con el acceso a un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente?

- ☐ Sí
- ☐ No

8.- Generalmente, ¿Qué tipo de conexión utilizas?

- ☐ ABA
- ☐ Intercable
- ☐ Datos Móviles
- ☐ Wifi

9.- ¿Tienes acceso a Internet en tu lugar de residencia?

- ☐ Sí
- ☐ No

10.- ¿Con qué frecuencia accedes a Internet desde, un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente?

- ☐ Varias veces al día
- ☐ Todos o casi todos los días
- ☐ Varias veces a la semana
- ☐ Varias veces al mes
- ☐ Con menor frecuencia

11.- ¿Cuál es el principal uso que le das al Internet?

- ☐ Investigar
- ☐ Informarte
- ☐ Entretenerte
- ☐ Descargar Información
- ☐ Revisar las redes

12.- En el transcurso de su desempeño dentro de la organización, usted ha adquirido habilidades que le permiten desarrollar competentemente sus funciones. Estas competencias han sido adquiridas a través de:

- ☐ Tutoría de compañeros de trabajo
- ☐ Tutorías de personal de alto nivel

13.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que el proceso para identificar candidatos que ocupen las vacantes generadas dentro de la organización se han realizado de forma aleatoria?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

14.- ¿Qué tan de acuerdo está usted en que el proceso para identificar candidatos que ocupen las vacantes generadas dentro de la organización se han realizado tomando en cuenta las capacidades o méritos del trabajador?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

15.- Qué tan de acuerdo está usted en que los cursos de mejoramiento profesional a distancia (mediados a través de las redes), ayudan al empleado para que refuerce las competencias o adquiera nuevas.

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

16.- Indique la característica que usted asocie más frecuentemente con la organización GRUPO UESA:

- ☐ Confianza
- ☐ Calidad
- ☐ Satisfacción
- ☐ Tranquilidad
- ☐ Responsabilidad
- ☐ Profesionalismo
- ☐ Objetividad
- ☐ Crecimiento

17.- En la actualidad, las organizaciones están haciendo uso de los avances tecnológicos (Computador, Tablet, Teléfono Inteligente) con el fin de formar a su personal. De ser posible que GRUPO UESA lo implemente, ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en usarlo?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

18.- Qué tan de acuerdo estaría usted en recibir formación a distancia?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

19.- La formación de personal por medio del Elearning (es decir a distancia, mediado a través de las redes) ofrece los siguientes beneficios, ¿Cuál llama su atención?

Opción múltiple

- ☐ Oportunidad para el desarrollo personal
- ☐ Crecimiento y avance tanto en lo personal como organizacional
- ☐ Ambiente de aprendizaje dinámico e instructivo
- ☐ Hace uso de diferentes medios electrónicos y diversos recursos (foros en línea, chat, videos, audios, imágenes, otros)
- ☐ Se elaboran y comparten archivos.
- ☐ Se interactúa con profesores y estudiantes en línea (aún desde la comodidad de su hogar)
- ☐ Proporciona contenidos divididos en pequeños momentos para hacer que el aprendizaje sea sencillo
- ☐ Ofrece juegos o actividades que te permiten reforzar los contenidos
- ☐ Hace uso de la Inteligencia artificial con aplicaciones que se adaptan a su necesidad
- ☐ Puedes aprender sobre aquello que te interesa y avanzar a tu propio ritmo
- ☐ Facilitan el aprendizaje a través del uso de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS)
- ☐ Todas las anteriores
- ☐ Ninguna de las anteriores

20.- La formación de personal por medio del Elearning (es decir a distancia, mediado a través de las redes) requiere que los involucrados (estudiantes) posean algunas cualidades o competencias previas. Por favor indique de las opciones presentadas, aquellas que usted considere necesarias.

- ☐ Manejo de un Computador, Tablet o Teléfono Inteligente.
- ☐ Conocimiento de paquetes ofimáticos (Word, Excel, Power Point, otros)
- ☐ Lectura, e interpretación de Textos
- ☐ Elaborar Síntesis o Análisis de contenidos
- ☐ Ser un investigador nato
- ☐ Creativo
- ☐ Tener iniciativa propia
- ☐ Capacidad para construir y presentar lo que se pide

21.- De implementarse estos cursos Elearning (a distancia, mediado a través de las redes) ¿Cuál considera usted representa su necesidad primordial? Marque **sólo una** opción.

- ☐ Defensa personal
- ☐ Manejo progresivo de la fuerza
- ☐ Manejo de armas de fuego
- ☐ Control de acceso
- ☐ Entrenamiento Canino
- ☐ Atención al Público
- ☐ Prevención y Control de Pérdidas
- ☐ Auditoría de Procesos
- ☐ Liderazgo / Trabajo en Equipo
- ☐ Reforzar procesos en el Área Administrativa o Gestión del Talento Humano
- ☐ Fundamentos Legales
- ☐ Control de Inventarios

22.- De implementarse estos cursos Elearning (a distancia, mediado a través de las redes) ¿En qué aspecto necesita usted ser formado con urgencia? Marque **sólo una** opción.

- ☐ Defensa personal
- ☐ Manejo progresivo de la fuerza
- ☐ Manejo de armas de fuego
- ☐ Control de acceso
- ☐ Entrenamiento Canino
- ☐ Atención al Público
- ☐ Prevención y Control de Pérdidas
- ☐ Auditoría de Procesos
- ☐ Liderazgo / Trabajo en Equipo
- ☐ Reforzar procesos en el Área Administrativa o Gestión del Talento Humano
- ☐ Fundamentos Legales
- ☐ Control de Inventarios

23.- ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en recibir la formación de personal Elearning?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

Anexo 8

Cuadro de Operacionalización de Variables

Título: El E-learning como medio de Innovación Educativa para la formación del Recurso Humano						
Objetivo General: Analizar la incorporación del E-Learning en el proceso de Formación del Personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA						
Pregunta	Objetivo Específico	Variable	Dimensión	Indicador	Items	Instrumento de Recolección de Datos / Técnica
¿Cuáles serán las competencias requeridas para la formación de personal por medio del E-learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?	Describir las competencias que se requieren para la formación del personal por medio del E-learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA	Competencias para la formación por medio del E- learning	Habilidades del estudiante en formación.	Habilidades de comunicación.	1-4,9 19	Cuestionario / Encuesta On-Line
				Capacidad de aprender de forma independiente.	14,18, 19	
				Habilidades sociales (ética, actitud positiva, responsabilidad)	11, 13 19	
				Trabajo en equipo – aprendizaje colaborativo.	18, 19	
				Capacidad de adaptación a circunstancias cambiantes.	18,22	
			Formación E-learning.	Habilidades de pensamiento	14,19	
				Condiciones de navegación	7	
				Condiciones de Conectividad	8,9	
			El E-learning innovación educativa.	Alfabetización digital	10	
				Iniciativa – oportunidades.	12,13, 18,19, 22	

¿Se puede determinar a través de la aplicación de la FODA las estrategias requeridas para la aplicación del E-learning en la formación de personal dentro de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?	Caracterizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la aplicación del E-learning para la formación de personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA	Levantamiento de la FODA en el contexto organizacional para la formación del personal a través del E-learning.	Cruce de la FODA	Disponibilidad de recursos: Legales Técnicos – Tecnológicos Humanos – Operativos Comerciales Económicos		FODA/ Observación participante No estructurada
¿De qué manera se puede determinar si existe disponibilidad para emplear el E-learning en la formación del personal dentro del contexto de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?	Determinar la disponibilidad en la aplicación del E-learning para la formación del personal en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA	Disponibilidad de aplicación del E-learning para la formación del personal.	El personal empresarial. Ambientación organizacional. El E-learning recurso de innovación educativa.	Aprendizaje y desarrollo adaptativo-Social móvil. Adecuación de equipos tecnológicos Sistemas de Gestión de Aprendizaje (LMS) Aprendizaje en video. Inteligencia artificial. Microaprendizaje Gamificación Realidad aumentada y virtual (360 grados)	16,17 18 16,18 18 18 18 18 18	Cuestionario / Encuesta On-Line

¿Qué elementos deberían ser considerados dentro de un Plan para la formación de personal a través del E-learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?	Establecer los elementos que serán incluidos dentro del Plan para la formación del personal a través del E-learning en la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA.	Elementos incluidos dentro del Plan de Formación a través del E-learning.	Componentes del Plan de Formación.	Análisis de necesidades del público destinatario. Identificación del contenido o temas del curso Definición de objetivos de aprendizaje. Definición de secuencia del curso. Definición de estrategia para la enseñanza. Evaluación y presentación.	1 al 6 20,21, 22 20 17,18 20,21 10,16 18 18	Cuestionario / Encuesta On-Line
¿Se puede establecer el E-learning como estrategia para la formación de personal dentro de la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA?	Elaborar un Plan para la implementación del E-learning como estrategia en la Formación de personal dirigido a la empresa de seguridad privada GRUPO UESA, Unidad Especial de Seguridad y Apoyo CA	Plan de acción para la implementación del E-learning como estrategia de formación.	El E-learning como innovación educativa para la formación del personal	Bases Formación organizacional. Plan de formación. Las TIC y las Organizaciones. Aprendizaje estratégico para la formación. El E-learning como innovación educativa en las organizaciones.	14,16, 17,18, 19,22 15,16 17,18 22 18,20, 21 14,16, 17,18, 19,22 14,17 18,19, 22 14,17, 18,22	Cuestionario / Encuesta On-Line

Anexo 9

Curso Programado On-Line

Cuenta

Tablero

Cursos

Calendario

Bandeja de entrada

Historia

Los comunes

Tablero

Cursos Publicados (1)

Cursos no publicados (1)

Publish

Subiendo

Ver calendario

nada para la proxima semana

Iniciar un nuevo curso

Ver calificaciones

Google Chrome

?

Usuario

Cuadro de mando

Asignaturas

Calendario

Bandeja de entrada

Historial

Commons

PCP GRUPO UESA > Programa de la asignatura

63 Vista del estudiante

Página de inicio

Anuncios

Actividades

Foros de discusión

Notas

Personas

Páginas

Archivos

Programa de la asignatura

Competencias

Rúbricas

Pruebas

Contenidos

BigBlueButton

Programa de la asignatura

Hoy

Editar

Se espera lograr que el estudiante entienda lo que significa prevenir y controlar las pérdidas dentro del área de trabajo.

Introducción

Contenido del Curso

Análisis de algunos términos

Comprender para prevenir y controlar las pérdidas

Concientizar

Conclusiones

Resumen de la asignatura:

Fecha	Detalles	Fecha de entrega
Vie 1 de jul de 2022	Construye tu primer ensayo	due by 23:59
	Prueba final del Curso	

Julio 2022

27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Las actividades de la asignatura no tienen peso.

?

Usuario

Cuadro de mando

Asignaturas

Calendario

Bandeja de entrada

Historial

Commons

10

PCP GRUPO UESA > Colaboraciones

Página de inicio

Anuncios

Actividades

Foros de discusión

Notas

Personas

Páginas

Archivos

Programa de la asignatura

Competencias

Rúbricas

Pruebas

Contenidos

Colaboraciones actuales

¿Qué queremos decir con colaboraciones? Hablamos de herramientas en línea que los estudiantes ya conocen. Los estudiantes pueden utilizar herramientas web para trabajar de forma colaborativa en tareas como pruebas en grupo o tomar apuntes. Esta página ofrece a los profesores y los estudiantes un lugar donde es fácil seguir esas colaboraciones y también configurarlas sin tener que intercambiar correos electrónicos.

Para obtener más información acerca de un tipo concreto de colaboración, haz clic en "Comenzar una nueva colaboración" y, a continuación, selecciona el tipo en el menú desplegable.

Colaborar usando:

Google Docs

Advertencia: tú (y todos tus colaboradores) tenéis que tener en cuenta la herramienta web compatible para participar en cualquier colaboración. Las herramientas web gratuitas son un lugar excelente para que los estudiantes trabajen en proyectos o pruebas en grupo, tomen apuntes compartidos, etc. Los profesores o los estudiantes pueden configurar las colaboraciones en grupo.

?

Las herramientas gratis online como [Google Docs](#) son un lugar excelente para que los estudiantes trabajen en proyectos o artículos grupales, tomen notas compartidas, etc. El profesor o los estudiantes pueden establecer colaboraciones de grupo.

Usuario

Cuadro de mando

Asignaturas

Calendario

Bandeja de entrada

Historial

Commons

10

PCP GRUPO UESA > Foros de discusión > Control y Prevención de Pér...

63 Vista del estudiante

Página de inicio

Anuncios

Actividades

Foros de discusión

Notas

Personas

Páginas

Archivos

Programa de la asignatura

Competencias

Rúbricas

Pruebas

Contenidos

BigBlueButton

Publicado

Editar

Control y Prevención de Pérdidas

Marbella de Reyes

1 sección

30 de Jun a las 0:00

Será igual ¿Controlar que Prevenir una Pérdida en un lugar de trabajo?

Buscar entradas o autor

No leído

Suscrito

← Respuesta

Página de inicio

Anuncios

Actividades

Foros de discusión

Notas

Personas

Páginas

Archivos

Programa de la asignatura

Competencias

Rúbricas

Pruebas

Contenidos

BigBlueButton

Colaboraciones

Attendance

Pregunta 2

1 puntos

Es igual incidente que accidente laboral?

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta 3

1 puntos

¿Es posible Prevenir o controlar las Pérdidas?

☐ Verdadero

☐ Falso

?