



**UNIVERSIDAD VIRTUAL**  
**ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACION**

**Título de la Tesis**

**Efectos de las competencias comunicativas en la capacitación  
continua virtual, del personal operativo en una empresa de servicio**

**Tesis que para obtener el grado de:**

**Maestría en Educación**

Presenta

**Xitlali Manuela Ramos Arcos**

Asesor Tutor:

Mtra. María Angélica Lechuga Sandoval

Profesor Titular:

Dr. Manuel Ayala Palomino

Monterrey, Nuevo León, México

Noviembre de 2014

## **Dedicatoria**

- A mi esposo Simón y a mis hijos S. Louis y Antonella por su apoyo incondicional en el logro de mis metas, impulsándome siempre al desarrollo personal y profesional.
- A mi madre, quien con su fortaleza y cariño es mi modelo a seguir.
- A mis hermanos; Ulises quien me acompaña cercanamente en todos mis proyectos y en memoria de Benjamín, quien vive por siempre en mi corazón.

## **Agradecimientos**

- A la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey por brindarme la oportunidad de continuar mi desarrollo profesional.
- A la Maestra María Angélica Lechuga Sandoval asesora tutora, quien con su amable, cercana y comprometida guía; apuntalo la culminación exitosamente de esta tesis de maestría.
- Al Dr. Manuel Anaya Palomino asesor titular, quien a través de sus publicaciones y cercana coordinación con la Maestra Angélica, asesoro la exitosa culminación de esta tesis.
- A todos y cada uno de mis profesores, en especial a la Dra. María Soledad Ramírez; quien a través de su ejemplar docencia, dejo huella e inspira en mí, el desarrollo profesional permanente.

## **Resumen**

### **Efectos de las competencias comunicativas en la capacitación continua virtual, del personal operativo en una empresa de servicio**

La investigación aborda la temática innovadora de la capacitación virtual del personal operativo, como respuesta a una problemática de asincronicidad. Siguiendo la metodología de investigación cualitativa con enfoque etnológico, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera infieren las competencias comunicativas en el proceso?; como objetivo general se requiere conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web; y objetivos específicos como observar el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los capacitadores en un proyecto de capacitación en un ambiente virtual y observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado del proyecto de capacitación a través del uso de las TICS; igualmente se dicto un supuesto de investigación, se integró el marco teórico y posteriormente se recolectaron los datos a través de; observaciones de campo, de documentos y de la plataforma virtual; de entrevistas semiestructuradas; resultado del análisis destaca la necesidad del involucramiento de los participantes en el establecimiento de objetivos de aprendizaje; el uso de las TIC como factor altamente motivador para el adulto y que favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las conclusiones, permitieron afirmar la pregunta de investigación; evidenciando los efectos y las inferencias de las competencias comunicativas, destacando que el uso de los foros favorecen la comunicación; que las estrategias de aprendizaje autorregulado son alternativas exitosas en la educación virtual del adulto; que la unión entre la tecnología y la capacitación es

una alternativa asincrónica y motivadora, que favorece el desarrollo de habilidades de lectoescritura, análisis y síntesis; logrando así, el cumplimiento de los objetivos establecidos; y confirmando el supuesto de investigación planteado, “Las competencias comunicativas en un ambiente virtual favorecen el éxito de un proyecto de capacitación”. Finalmente se presentan sugerencias de mejora, que abren la posibilidad a futuras investigaciones.

# Índice

	<b>Página</b>
<b>Capítulo 1 Planteamiento del problema</b> .....	1
1.1. Antecedentes del problema.....	2
1.1.1. Contexto.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.2.1. Pregunta de investigación.....	7
1.3. Objetivo de investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Supuesto de investigación.....	7
1.5. Justificación.....	8
1.6. Delimitaciones y limitaciones de la investigación.....	10
<b>Capítulo 2 Marco Teórico</b> .....	12
2.1. Educación continua.....	15
2.1.1. Antecedentes de la educación continua.....	15
2.1.2 El aprendizaje en los adultos.....	18
2.1.3 Capacitación y educación para adultos.....	21
2.1.4 Capacitación continua y ambientes virtuales.....	22
2.2. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	24
2.2.1. Tecnología y educación.....	25
2.2.2. Ambientes virtuales.....	27
2.2.3. La labor del docente en ambientes virtuales.....	30
2.3. Competencias comunicativas.....	33
2.3.1. ¿Que son las competencias?.....	34
2.3.2. ¿Qué es la comunicación?.....	36
2.3.3. Paradigmas de la comunicación.....	37
2.3.4. ¿Qué son las competencias comunicativas?.....	39
2.3.5. Competencias comunicativas y el uso de las TIC.....	40
2.3.6. Competencias comunicativas y el uso del blog.....	42
2.3.7. Competencias comunicativas y el uso del Twitter.....	44
Investigaciones.....	48
<b>Capítulo 3 Método</b> .....	60
3.1. Método de investigación.....	61
3.2. Población y muestra.....	68
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	69
3.4. Aplicación de instrumentos.....	74
3.5. Captura y análisis de datos.....	77

<b>Capítulo 4 Análisis y discusión de resultados.....</b>	<b>82</b>
4.1. Recolección de datos.....	84
4.2. Resultados.....	86
4.2.1. Evaluación previa de habilidades computacionales.....	86
4.2.2. Resultados de la capacitación en la plataforma virtual.....	88
4.2.2.1 Educación continua.....	88
4.2.2.2. Control de objetivos de aprendizaje.....	90
4.2.2.3. Motivación para el aprendizaje.....	91
4.2.3. TIC.....	93
4.2.3.1. Contenido.....	93
4.2.3.2. Usabilidad.....	94
4.2.3.3. Accesabilidad.....	96
4.2.4. Competencias comunicativas.....	97
4.2.4.1. Desarrollo de competencias comunicativas.....	97
4.2.4.2. Búsqueda de la información.....	99
4.2.4.3. Análisis.....	100
4.2.4.4. Síntesis.....	101
4.2.4.5 Espacios virtuales favorecen la comunicación....	103
4.2.5. Comentarios adicionales y sugerencias del personal.....	105
<b>Capítulo 5 Conclusiones.....</b>	<b>107</b>
5.1. Conclusiones.....	107
5.2. Sugerencias para estudios futuros.....	110
5.3. Conclusión final.....	114
<b>Glosario.....</b>	<b>115</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>116</b>
<b>Apéndices.....</b>	<b>121</b>
Apéndice A Carta de solicitud de autorización de la investigación.....	121
Apéndice B Carta de autorización de la investigación.....	122
Apéndice C Carta de confidencialidad de manejo de los datos.....	123
Apéndice D Formato de registro de documentos.....	124
Apéndice E Formato de observación de campo.....	125
Apéndice F Formato de entrevista semiestructurada.....	126
Apéndice G Formato de observación del ambiente virtual.....	127
Apéndice H Cuadro de triple entrada.....	128
Apéndice I Formato para el vaciado de los datos.....	132
Apéndice J: Evidencia de recepción de comentarios.....	136
Apéndice K: Imágenes del personal usando la plataforma.....	138
Apéndice L: Matriz de vaciado de datos.....	140
Apéndice M: Transcripción de la observación de campo.....	159

Apéndice N: Impresión de pantalla de la plataforma virtual.....	165
Apéndice O: Resultado de la observación de documentos.....	166
Apéndice P: Cuestionario de habilidades computacionales.....	168
Apéndice Q: Currículum Vitae.....	170



## **Capítulo 1 Planteamiento del problema.**

En este capítulo se abordó el planteamiento del problema, considerado por Giroux y Tremblay (2004) como un aspecto crucial en el establecimiento de las bases de toda investigación.

En otras palabras a través del planteamiento del problema se buscó proporcionar al lector una descripción analítica y objetiva de una situación en particular; este acercamiento al contexto ofrece al lector una descripción de la organización donde se llevó a cabo esta investigación.

La presente investigación cualitativa, presento como objetivo general, cualificar el impacto de las competencias comunicativas en un proyecto de capacitación continua a través de un ambiente virtual.

El establecimiento de una situación problemática presentada a través de una pregunta de investigación, aunada a los objetivos específicos, proporcionaron al investigador los lineamientos que guiaron el estudio; de la misma manera que la justificación le proporciono un soporte teórico en la delimitación del alcance de la investigación, tomando en consideración las limitantes de la misma.

Entre los beneficios esperados de esta investigación, se pretendía ofrecer a la empresa elementos cualitativos, acorde con la UNESCO (2013) con el fin de proporcionar una evidencia sólida como respaldo de las acciones emprendidas en su proceso de mejora continua establecidas para la capacitación continua requeridas por su certificación internacional de seguridad.

## **1.1. Antecedentes del problema**

En un mundo globalizado caracterizado por el cambio permanente, requiere de la implementación oportuna de innovaciones en todos los ámbitos, el campo de la educación no es la excepción; la UNESCO (2013) considera como un derecho fundamental que todas las personas tengan acceso a una educación de calidad, generando un cambio paradigmático en la educación del siglo XXI.

De acuerdo con Ayala en (Lozano, 2011) El fenómeno de la globalización cultural y las nuevas tecnologías de comunicación e información han venido a marcar la pauta en la cosmovisión de las nuevas generaciones, así mismo el autor hace hincapié en la importancia de la comunicación, considerando que los mensajes en la comunicación humana poseen la cualidad y a la vez la desventaja de tener varios significados.

El desarrollo que han alcanzado las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en los últimos años de acuerdo con la UNESCO (2013) demanda al sistema educacional una actualización de prácticas y contenidos que sean acordes a la nueva sociedad de la información; estas herramientas favorecen la velocidad con la que se generan los cambios característicos de nuestro mundo actual, la llamada sociedad de la información, enfoca sus esfuerzos hacia las denominadas sociedades del conocimiento.

Estas sociedades del conocimiento caracterizadas por el desarrollo de competencias, según Ramírez (2012) estas competencias van desde las generales a las particulares; saber comunicarse, el uso de las tecnologías de información y comunicación y la de saber buscar información entre otras.

El uso didáctico de las tecnologías de información y comunicación implica para el educador una reorganización en el tratamiento de los contenidos de acuerdo con Vega (2006)

retando al docente a la elaboración del diseño instruccional y de guías didácticas para la obtención del cumplimiento de los objetivos formativos de cada programa, lo que supone un cambio de paradigma para todos los actores involucrados.

Atenta a estos retos que la globalización plantea para todos los sectores; Servicios Internacionales de Transporte (SIT) una empresa privada que busca mantenerse a la vanguardia en el sector del transporte terrestre; enfrenta el reto de eficientar la educación continua de su personal operativo como parte de las acciones de mejora continua sugeridas por su certificación internacional de seguridad.

### **1.1.1 Contexto;**

La empresa denominada Servicios Internacionales de Transporte, fundada en 1994, establece como pilar en su Misión, *“asegurar la competitividad en el servicio del transporte terrestre tanto nacional como internacional, así como la optimización permanente de sus recursos y de su personal”*. SIT (2007)

SIT tiene como Matriz, centro de distribución y de operación, la ciudad de Puebla en el estado de Puebla México; localizada geográficamente en la región centro oriente del territorio mexicano. Puebla es la novena economía estatal del país, el mayor sector laboral es la industria manufacturera en las modalidades automotriz, alimentaria y textil; para el soporte de estas industrias se cuenta con 22,039 empresas de transporte tanto de turismo como de carga.

Estratégicamente, SIT cuenta con una sucursal ubicada en la ciudad de Nuevo Laredo; siendo esta ciudad fronteriza del estado de Tamaulipas, ubicada geográficamente en el Noreste de México; en el margen sur del Río Bravo límite fronterizo entre México y los Estados Unidos de Norte América. La economía de Nuevo Laredo gira en torno a la importación y exportación

comercial e industrial entre México y Estados Unidos; esta ciudad es considerada el puerto más importante de comercio internacional por tierra de América.

Para su operación, SIT cuenta aproximadamente con 80 tracto camiones y más de 200 tráileres de 53” de diversas marcas; y es dirigido, administrado y operado por un centenar de trabajadores operativos los cuales tienen como promedio el nivel medio superior.

El servicio de transporte internacional se ofrece en coordinación con socios comerciales internacionales, por tal motivo es necesario establecerse como proveedores confiables; para lo cual requieren contar y mantener vigente un certificado internacional de seguridad denominado C-TPAT (Customs-Trade Partnership Against Terrorism); el cual es una iniciativa anti-terrorista de la Aduana de Estados Unidos de Norte América que conmina a la industria a tomar medidas conjuntas a fin de evitar que la carga comercial sea contaminada con sustancias ilegales tales como armas, drogas o explosivos.

Los procedimientos propuestos por el C-TPAT tienen el objetivo de resguardar toda la cadena de distribución de los participantes en las cadenas de suministro.

La certificación C-TPAT sólo puede ser emitida por la Aduana de E.U. y para mantener el certificado se debe un cumplir con los principios establecidos por dicha dependencia, como lo son la seguridad física de las instalaciones, de los contenedores (tráileres) y remolques, del personal, de los procesos, de la tecnología de informática, de los requisitos de los socios de negocios y de la capacitación en seguridad y concientización sobre amenazas.

SIT obtuvo la certificación en 2011, en la segunda auditoria anual, los oficiales recomendaron hacer descender la información contenida en los procedimientos a los niveles operativos, considerando que los operadores de los tracto camiones eran el eslabón más vulnerable de esta cadena de seguridad; como respuesta a este requerimiento, los responsables de

capacitación dotaron a los operadores de una copia controlada de los procedimientos de seguridad, aunados a un memorándum donde se explicaba que debían de estudiar por cuenta propia el material ya que podrían ser seleccionados al azar para su evaluación en la próxima auditoría de C-TPAT; en la tercera auditoría se hace la recomendación de establecer un proyecto de mejora en la capacitación continua del personal operativo ya que la estrategia de comunicación antes mencionada no resultó satisfactoria.

## **1.2 Planteamiento del problema**

En el mundo, factores culturales, políticos, económicos y sociales han impulsado grandes cambios en la educación. A partir de los años sesenta, como consecuencia del fuerte crecimiento industrial, proliferan las actividades de educación continua, y desde aquella década y hasta la fecha, la educación dentro del mundo industrializado es considerada como permanente o para toda la vida; de acuerdo con Vega (2006) en México gracias a los esfuerzos de autoridades del sector educativo, investigadores y docentes, también se han hecho presentes estas transformaciones, tanto en la búsqueda como en la aplicación de modalidades educativas que permitan mayor cobertura.

Esta educación continua es actualmente un reto para SIT, empresa que se enfrenta a una situación problemática generada por el desplazamiento geográfico constante y permanente del personal operativo, siendo la diversidad en la disponibilidad en tiempo de los operadores la limitante para la organización de cursos de capacitación presencial.

Ante esta problemática la empresa pretendía desarrollar como una alternativa flexible, la implementación de un sistema de capacitación continua en materia de seguridad a través de un ambiente virtual; con la finalidad de determinar si esta propuesta era una alternativa eficaz para

la comunicación y difusión del conocimiento, en una primera fase se implanto en un equipo piloto.

La realización de este estudio surgió como respuesta a las debilidades observadas en el proyecto de capacitación continua a través de una plataforma virtual para el personal operativo, entre las cuales se puede destacar que si bien el proyecto propuesto por SIT contemplaba una evaluación final de conocimientos; no consideraba valorar la participación del trabajador a través de los foros, blogs; observando que las competencias comunicativas son un área de oportunidad para retroalimentar el proceso de capacitación en línea, además de que estas pueden fungir como evidencias del uso de la plataforma y de la búsqueda de información dentro de la misma.

Este panorama se presentó como una situación problemática para la empresa y a la vez un área de oportunidad para el investigador, en congruencia con Valenzuela (2012) encontramos que existía un problema de investigación, que requería para su respuesta información nueva; que permitiría aportar nuevos conocimientos y favorecería la comprensión de los resultados del proyecto a implantar; así mismo este contexto proporcionaba al investigador el ambiente propicio para cualificar la inferencia de las competencias comunicativas escritas en su versión asincrónica utilizadas a través de foros y blogs en la capacitación en una plataforma virtual.

Ante estos escenarios esta investigación tiene un enfoque cualitativo, considerando a la investigación cualitativa como un método de indagación cuya meta es comprender a profundidad, describir fenómenos y construir realidades Valenzuela (2012).

El enfoque cualitativo en las ciencias humanas definido por Giroux, y Tremblay (2004) es la manera de abordar el estudio de los fenómenos que hace hincapié en la comprensión.

### **1.2.1. Pregunta de investigación;**

Para abordar estas consideraciones se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera influyen las competencias comunicativas en el proceso?

Partiendo de este cuestionamiento la investigación tiene como eje central la percepción de las competencias comunicativas en la capacitación continua del personal operativo a través del uso de las tecnologías de información y comunicación.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General;**

Conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web.

### **1.3.2 Objetivos Específicos;**

- Observar el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los capacitadores, en un proyecto de capacitación en un ambiente virtual.
- Observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado de un proyecto de capacitación a través del uso de las TICS.

## **1.4 Supuesto de investigación**

De acuerdo a la pregunta de investigación y al establecimiento de los objetivos, se planteó el siguiente supuesto de investigación:

“Las competencias comunicativas en un ambiente virtual favorecen el éxito de un proyecto de capacitación continua”.

## **1.5 Justificación de la investigación**

La comunicación es considerada el alma de cualquier organización. Britt (1998) Worth (1998) por su parte quien afirma que las competencias comunicativas orales, escritas y auditivas son elementos críticos en el éxito de cualquier centro de trabajo, ya que invertimos deliberadamente del 70 al 80% del tiempo de trabajo en algún tipo de comunicación.

Este proyecto contempla las competencias comunicativas como un factor clave para cualificar los resultados de la capacitación en un ambiente virtual, lo anterior de acuerdo con López y Encabo (2002) quienes afirman que la comunicación es el elemento decisivo en la prosperidad de un grupo; especialmente si nuestra intención es generar algún cambio debemos prestar especial atención a la persona como emisor, como receptor, al código, al mensaje y al canal todos estos elementos enmarcados en un contexto particular.

La comunicación escrita en esta sociedad del conocimiento se enmarca en el contexto de la tecnología de información y comunicación y se manifiesta de manera innovadora a través de los foros y blogs propuestos como canales de comunicación entre el educador y los educandos, en esta investigación en particular, se prestara especial atención al uso de los foros y blogs como proveedor de evidencias de las competencias comunicativas que se pretenden observar y valorar; como lo son, el manejo del lenguaje verbal, la expresión escrita y la comprensión de los textos propuestos en los contenidos de la plataforma.

De igual manera observaran dentro de estas competencias comunicativas elementos que infieran resultados generados en cuanto a motivación y aprendizaje de los conocimientos presentados en la plataforma virtual; de acuerdo con Iglesias (2011) quien nos propone el uso de los blogs como fuentes de información y canales de comunicación que facilitan un aprendizaje más autónomo y permiten una mayor participación en las actividades grupales, que suele



aumentar el interés y la motivación de los estudiantes... proporcionando los espacios on-line para el almacenamiento, clasificación y publicación/difusión de contenidos textuales y audiovisuales, a los que luego todos pueden acceder; con la flexibilidad que el proyecto requiere.

La sociedad del conocimiento, de acuerdo con la UNESCO (2013) se caracteriza por que se nutre de sus diversidades y capacidades; siendo uno de los elementos a identificar, la percepción de un círculo virtuoso, donde los resultados a largo plazo se dan gracias a las innovaciones tecnológicas generando más conocimientos derivados del progreso de los conocimientos; de acuerdo a lo anterior se pretende presentar a la empresa los resultados obtenidos como áreas de oportunidad a considerar en sus proyectos de mejora.

Otro aspecto a destacar es que la investigación se enfoca a la educación continua del adulto; este concepto de educación permanente tiene sus inicios cuando se menciona en la conferencia general de UNESCO en Nairobi (1976) donde se formula una recomendación relativa al desarrollo de la educación de adultos, basada en el criterio de que “el pleno desenvolvimiento de la personalidad humana, sobre todo frente a la rapidez de las mutaciones científicas, técnicas, económicas y sociales, exige que la educación sea considerada globalmente y como proceso permanente”. Bahamón (s/f).

La capacitación continua es considerada como un reto de la nueva sociedad, esta sociedad inestable, inventiva e innovadora, donde el proyecto se superpone a la memoria, el futuro domina el pasado, los modelos son constantemente puestos en tela de juicio. Carneiro (2000).

Educar en comunidad para la sociedad del conocimiento supone cambios en los contenidos educativos tradicionales como lo es la inclusión del uso de las TIC (Técnicas de Información y Comunicación), por tanto se considera a una plataforma virtual, como un

elemento relevante e innovador; que toma en cuenta a las TIC como una alternativa para crear nuevos lugares de formación y capacitación que impactan en los procesos de enseñanza-aprendizaje... generando espacios simbólicos o aulas virtuales que brindan conocimiento y dan flexibilidad a quienes no pueden asistir a clases. Roig (2001)

Finalmente y acorde con la UNESCO (2013) esta investigación pretende retroalimentar el progreso educativo de los trabajadores operativos, con el fin de ser la evidencia requerida en este caso por la certificación en cuestión; y sea a la vez un respaldo sólido de las acciones a emprender; entre los beneficios que se esperan de esta investigación es observar los beneficios del uso de las TIC planteados por la UNESCO (2013) entre los que se pueden destacar, las tecnologías como oportunidad de acceder al conocimiento rápida y eficazmente, medir mejor y a menor costo los resultados del aprendizaje; la alternativa de disminuir costos destinados en los recursos educativos, las tecnologías como facilitador de las redes de comunicación

## **1.6. Delimitaciones de la investigación**

### **Delimitaciones**

En esta investigación participaron 22 trabajadores, 20 de ellos del área operativa y 2 de área administrativa considerados dentro de un proyecto piloto de implantación de capacitación en línea; el cual se plantea como alternativa educativa requerida para dar cumplimiento a sus procesos de mejora continua; esta investigación se realizó en coordinación con el administrador general y con la colaboración de un auxiliar administrativo.

La administración preveía dos semanas laborales para la implementación del proyecto piloto, esperando coincidir con el periodo vacacional, considerando una desaceleración programada en el ritmo de trabajo, aspecto que beneficia la disponibilidad de los operadores; como fechas tentativas para la implantación del grupo piloto se programaron las dos primeras

semanas del periodo vacacional de verano del año en curso; consecuentemente la investigación se llevaría a cabo simultáneamente; a fin de realizar observación de campo, al momento de que el educando inicie el contacto con la plataforma virtual.

Con la finalidad de estandarizar los resultados se proyectó que el grupo piloto utilice un recurso tecnológico en particular, específicamente dispuesto para este proyecto de capacitación.

En la sede Puebla considero dentro de la sala de juntas un espacio físico para la adaptación del equipo de cómputo con acceso a internet inalámbrico y algunos requerimientos de software necesarios para el funcionamiento del ambiente virtual diseñado para esta capacitación.

### **Limitaciones**

La limitante más importante a considerar en este proyecto son los tiempos de tránsito que realiza el operador en su trayecto de terminal a terminal, estos frecuentemente se ven afectados por situaciones externas, políticas, sociales incluso climatológicas; impactando considerable y frecuentemente en la disponibilidad del personal operativo.

Esta limitante nos generaba otra más, que es la coordinación de la disponibilidad de los operadores para atender a la introducción del proyecto y del uso de las herramientas tecnológicas con la disponibilidad del auxiliar administrativo, la cual está disponible únicamente en horario común de oficina y en sede Puebla.

El nivel de escolaridad de los operadores también puede considerarse como otra limitación, por su variabilidad la cual va desde el nivel básico, hasta el nivel medio superior.

## Capítulo 2: Marco Teórico

La real academia de la lengua española define la palabra *marco* como los límites en que se encuadra un problema, cuestión, etapa histórica, etc.

Como inicio de este capítulo consideremos la propuesta del tratadista Rodríguez (2013), quien define como *Marco Teórico* a la etapa en que se reúne información documental para confeccionar el diseño metodológico de una investigación.

De acuerdo a lo anterior afirmamos que el marco teórico presentado a continuación es un lineamiento a seguir, que sirvió al autor como punto de partida respecto a las teorías existentes, sobre los elementos clave, el objetos de estudio, el cómo generar nuevos conocimientos, proporcionar nuevas ideas y difundir los descubrimientos de otros investigadores de actualidad; así mismo, esta información proporcionó un conocimiento profundo de la teoría lo cual dio significado a esta investigación.

Confirmando lo expuesto por los teóricos, Giroux y Tremblay (2004) quienes consideran que en esta segunda etapa del proceso científico esencialmente intelectual, conocida también como investigación documental, se realiza la búsqueda de la información acerca de fenómenos a partir de documentos escritos o audiovisuales.

En este capítulo se abordó un tema fascinante como lo es la comunicación, y los efectos de esta en todos los asuntos humanos; basta solo mirar a nuestro alrededor para corroborarlo, particularmente, el eje central de nuestra investigación fue el conocer y profundizar acerca de las competencias comunicativas.

Estamos de acuerdo que vivimos en momentos sociales de cambio permanente, y que debemos considerar a la comunicación como el primer proceso que cambio que realizo el ser humano hace millones de años; y que continúa siéndolo en la actualidad, a través de sus

diferentes modalidades; según el autor, Guix (2011). Sabemos que hombre es un ser social por naturaleza, y que la tendencia a vivir juntos aunada al aumento exponencial de la población, generan para el ser humano el reto de establecer muchas más situaciones comunicativas.

Consideramos entonces, que estos retos han sido los propulsores del desarrollo y uso de las nuevas tecnologías como herramientas que incrementan nuestra capacidad de comunicarnos, rompiendo y creando nuevos paradigmas espaciotemporales de comunicación, afirma el teórico Guix (2011).

En el presente capítulo se desarrolló un marco teórico como soporte del tema central de esta investigación que es el tema de las competencias comunicativas; iniciando este viaje teórico con el tema de “la educación continua”, abordando los elementos que la anteceden, así como el controversial aspecto del aprendizaje en los adultos, la diferencia entre la capacitación y la educación del adulto; continuamos este capítulo con el innovador tema que son las “Tecnologías de Información y Comunicación TIC”, para lo cual se presentó su definición, la relación de estas con el ámbito educativo, misma que da como resultado la formación continua en ambientes virtuales; estos temas sirvieron como referencia contextual para la inmersión del lector al tercer, último y principal constructo que son las “competencias comunicativas”; iniciando con la definición de la comunicación, los paradigmas que la caracterizan y le acompañan, abriendo el escenario para conocer que son las competencias comunicativas; el reto que genera el uso de las TIC para las competencias comunicativas, y que las herramientas que a partir de esta necesidad se han desarrollado herramientas como lo son el uso de los “Blogs” y del “Twitter”.

El presente capítulo finaliza con las consideraciones que presentan diferentes teóricos a partir de los resultados obtenidos en investigaciones realizadas respecto a los temas que componen esta investigación.

La propuesta antes mencionada parte de la opinión de la tesista Roig (2001) cuando afirma que nos encontramos ante nuevas situaciones que nos exigirán el uso del internet como instrumento didáctico y como herramienta indispensable de trabajo en la aplicación de la red en los dinámicos entornos empresariales; lo anterior como una alternativa de mejora para la educación continua en los ambientes laborales.

Así mismo tomamos en cuenta al teórico Marino (2013) el cual nos sugiere considerar la importancia del cómo las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y como han logrado convertirse en una necesidad básica casi en todas las actividades del ser humano, impregnado cada uno de los aspectos de su vida como lo son las relaciones interpersonales, el desarrollo de las empresas e instituciones, el intercambio de información y la potenciación de una conciencia global en todo tipo de comunidades.

Aterrizando el uso de las TIC en el ámbito educativo nos encontramos frente a un escenario que exige una reformulación permanente de sus procesos, la descentralización del conocimiento, una participación activa por parte del estudiante convirtiéndolo en gestor de su propio proceso de aprendizaje, y un eventual agente de cambio ante futuras transformaciones de su realidad, la cual se adapta de forma constante a la satisfacción de distintas necesidades del hombre, tales como la ubicación geográfica, identidad cultural y el estilo de vida.

Así mismo retomamos al el autor para destacar la importante ventaja de la tecnología para la práctica a distancia de las habilidades comunicativas, con el respaldo de un dialogo entre diversas teorías (educativas, psicológicas, filosóficas y de aprendizaje a distancia)

Es innegable que quienes estamos familiarizados con el desarrollo tecnológico, el cual nos hace partícipes de comunidades virtuales a través de la web 2.0; nos exige a su vez ser parte de la transformación del internet a través de las plataformas para el trabajo colaborativo; y del uso de sus manifestaciones más comunes que son las redes sociales, como medios para disponer el aprendizaje, al ofrecernos un espacio abierto para la transmisión del conocimiento, se nos plantea los escenarios para generar los cambios que nos demanda esta sociedad de la información y del conocimiento en la que estamos inmersos; a través de investigaciones científicas como lo es este caso en particular.

## **2.1 Educación Continua**

Es evidente que la globalización y el permanente cambio en que vivimos, exige al ser humano el desarrollo de habilidades para mantenerse competitivo; ante estos retos, las instituciones de educación superior enfocan sus esfuerzos al desarrollo de las competencias resultado del proceso educativo.

Estas exigencias también impactan al sector productivo, sin embargo pese al gran auge que la modernización y las herramientas tecnológicas han tenido en las áreas administrativas y operativas, pocas o casi nulas son las innovaciones respecto a la capacitación o educación continua.

### **2.1.1 Antecedentes de la educación;**

La educación permanente se ha convertido en una necesidad imperante para todo mundo, los conocimientos que ayer nos legaron las ciencias y la tecnología se hacen obsoletos cada vez más rápido y es más evidente para quienes no actualizan sus conocimientos, habilidades y destrezas; según el teórico, Fernández (2002)

Al respecto el autor, Hawkins (2004) considera la relevancia de la educación en la actualidad en relación a lo que era antes, debido a que mundo en red actual requiere una fuerza laboral que entienda cómo usar la tecnología como herramienta para aumentar la productividad y la creatividad.; dentro de las habilidades que se espera de esta nueva fuerza laboral está “el razonamiento de la información”

Gracias a la creciente aceptación y uso del principio del aprendizaje a lo largo de toda la vida para enmarcar los programas de educación constituye una tendencia positiva y muestra una creciente conciencia de la naturaleza integrada de los diferentes formatos y modalidades de la educación.

Al respecto la teoría de Jiménez (2011) afirma que las empresas que lideran los diferentes sectores productivos de nuestra sociedad, se deben involucrar de manera que contribuyan a definir los perfiles esperados de sus futuros trabajadores y que estos sean acordes con el desarrollo de las nuevas tecnologías implicadas. El autor sugiere que estos perfiles deberán ser descompuestos en determinadas competencias tanto específicas como transversales.

Debemos entonces, considerar a la educación continua como un derecho de todas las personas para evitar la exclusión social, contribuir a su bienestar individual y social, invertir en capital humano y social. Así lo afirma el teórico López (2009); agregando que esta, permite que las personas logren mejorar su adaptación a los cambios sociales, económicos, culturales y tecnológicos, sin olvidar el respeto a los valores universales como son la solidaridad, la libertad, la fraternidad, la participación y la justicia social, entre otros.

Sin embargo los tratadistas Cubides y Valderrama (1996) consideran que, no todos los países ni todos los ciudadanos están preparados para afrontar la acometida de la globalización y la avalancha de la información que circula por los medios y las tecnologías informacionales. Así



mismo no todos los países producen los saberes y las tecnologías sociales, culturales y económicamente viables y legítimas para el orden instaurado por la globalización, ni todos los ciudadanos en el interior de cada país tienen acceso a los productos y a la información de igual manera ni en la misma proporción.

Al respecto los expertos Romero et al (2009) agregan que, cuando las personas que no pueden acceder a las TIC se producen un incremento de las desigualdades y una causa más de exclusión social y cultural, produciéndose lo que se ha llamado “Brecha digital”.

Dando un giro, hacia escenarios más positivos, retomamos la teoría de Ramírez (2005) quien considera que en la actualidad, para estar en posibilidad de competir en cualquier ámbito laboral es necesario conocer el trabajo en equipo, adquirir compromisos y buscar la excelencia; ya que ello es lo quieren los nuevos empleadores, pues la misma sociedad lo demanda. Es decir, lo que se requiere es que la persona que proporcione sus servicios, debe ofrecer calidad en su hacer.

La educación básica virtual para jóvenes y adultos en México tiene sus inicios en el 2003 en el Instituto de Educación para Adultos (IEA) como modalidad de atención apoyada con material digital.

Los autores afirman que la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a los procesos de formación suponen no sólo un cuestionamiento de las prácticas habituales sino que, además posibilitan evaluar las prácticas existentes y proponer procedimientos alternativos.

### 2.1.2 El aprendizaje en los adultos;

La UNESCO (2013) considera que “[...] el aprendizaje y la educación de adultos representan un componente importante del proceso de aprendizaje a lo largo de toda la vida [...]

El teórico Puerta (2011) afirma al respecto que lo esencial es que a cualquier edad pueda haber alguien que tenga ganas de enseñar y alguien con ganas de aprender.

Por su parte la teoría de Knowles (1998) define al aprendizaje del adulto como el proceso donde el adulto adquiere conocimientos y experiencia; de acuerdo a lo anterior el autor nos muestra a través de la figura 3.1 las cuatro fases de proceso de aprendizaje.

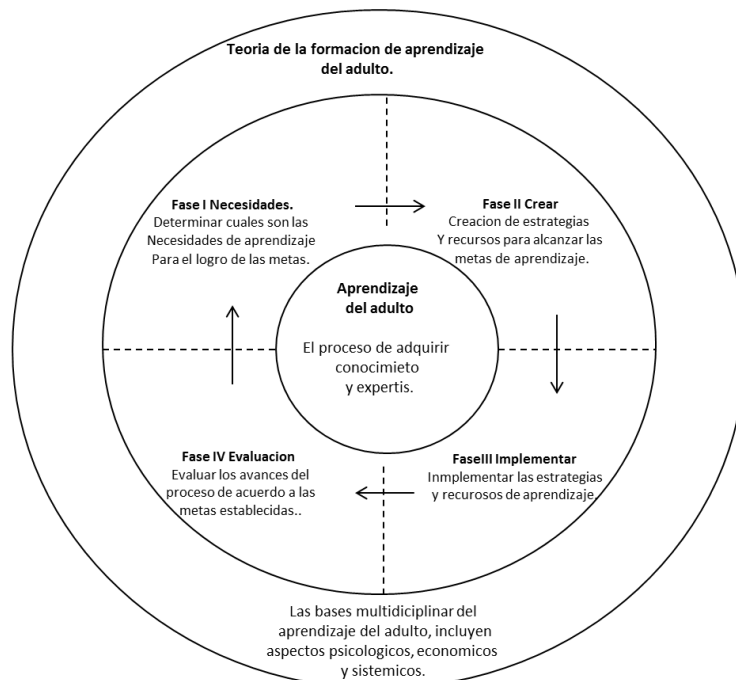


Figura 1.1 El aprendizaje del adulto y control del proceso

Las fases antes descritas en la teoría de Knowels (1998) son reforzadas por el teórico Bahamon (s/f) cuando afirma que debemos tomar en cuenta que la mayoría de las personas adultas, emplean los mismos métodos y técnicas que usualmente han utilizado para aprender cuando tienen que enfrentarse con una nueva tarea de aprendizaje, por consiguiente los resultados no siempre serán los requeridos. Ante esta situación el autor considera como posible explicación a la situación descrita que las estrategias tradicionales de aprendizaje favorecen muy poco el desarrollo de la capacidad de aprender a aprender de los estudiantes, la falta de establecimiento de los objetivos en relación con el logro de la meta de aprendizaje, limitan el alcance de la autonomía de desarrollo del estudiante.

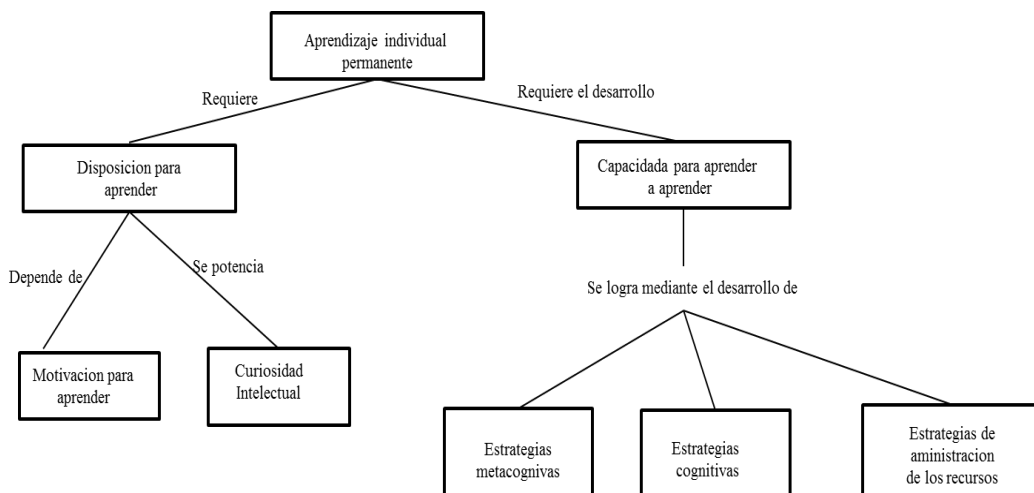


Figura 3.2 Mapa de conceptos: Aprendizaje individual permanente

Como nos ejemplifica el tratadista Bahamon (s/f) en su mapa conceptual para obtener logros en el proceso de aprendizaje individual permanente; se debe poner atención no sólo a los factores de orden intelectual, sino ante todo por la disposición o voluntad de aprender, por desarrollar en el aprendiz el interés por el conocimiento, como condición básica y necesaria del aprendizaje, sin la cual todo tipo de ayuda pedagógica estará condenada al fracaso.

De acuerdo al autor el desarrollo de la capacidad de aprender a aprender, supone el desarrollo del potencial de aprendizaje de los estudiantes, esto significa que se les debe dotar de herramientas que les permitan aprender.

El modelo propuesto en el mapa conceptual de la figura 3.2 describe cómo lograrlo, a través de las estrategias propuestas como lo son:

- *Estrategias metacognitivas*: las cuales están relacionadas con el conocimiento y control que cada persona tiene sobre la forma de aprender y de pensar.
- *Estrategias cognitivas*: estas estrategias están relacionadas con las actividades mentales que facilitan y desarrollan los procesos de aprendizaje.
- *Estrategias de administración de los recursos*:(estrategias de apoyo): o estrategias de apoyo las cuales se relacionan con la gestión de los recursos internos, entre ellos la planeación del tiempo de aprendizaje y el control del esfuerzo y la atención; y con la gestión de los recursos externos, como la configuración de los entornos para un aprendizaje efectivo.

Los tratadistas Díaz y Hernández (1999) retoman las habilidades cognitivas propuestas por la teoría de Beltrán (1987) y destacan como habilidades metacognitivas y autorreguladoras, la evaluación de la propia ejecución cognitiva, la selección de estrategias adecuadas a un

problema determinado, el cómo enfocar la atención a un problema en particular, las decisiones ante un problema difícil, el poder determinar si se comprende lo que está leyendo o escuchando, el cómo transferir los principios o estrategias aprendidos de una situación a otra, el cómo determinar si las metas son consistentes con las capacidades, la importancia de conocer las demandas de la tarea, conocer los medios propuestos para lograr las metas, tomar conciencia de las capacidades propias y cómo compensar las deficiencias.

Hablar de lo que se conoce como metacognición; es decir, el conocimiento que tiene una persona, sus propios procesos cognitivos y de aprendizaje, así como la autoregulación de esos procesos para mejorar su aprendizaje y su memoria; de acuerdo con Lozano y Herrera (2011) es entrar en materia del constructivismo; el cual se desarrolla en las últimas décadas de la segunda mitad del siglo XX. Los autores definen al constructivismo como un modelo de aprendizaje, una forma de construir la realidad por parte del individuo; donde el aprendizaje es construido por el individuo al interactuar en forma continua con los objetos de conocimiento, su contexto social y según la importancia que asigne a los aprendizajes adquiridos.

### **2.1.3 Capacitación y educación para adultos;**

Iniciemos por aclarar la diferencia entre la capacitación de recursos humanos y la educación para adultos; esta reside en el control de las metas de aprendizaje, afirma el teórico Knowels (1998) mientras que en la capacitación el control está a cargo o de la organización; en la educación para adultos el control es individual.

La capacitación cuando se practica en organizaciones productivas debe contribuir directamente a alcanzar las metas de la organización. Con su teoría, Knowels (1998) afirma que la capacitación debe alinearse con las metas y estrategias de la organización. Así mismo el autor destaca como propuestas para lograr lo antes mencionado, que la capacitación juegue un rol

importante de construir en el educando la capacidad estratégica de conocimientos requeridos para figurar en el presente y tener un desarrollo racional en escenarios futuros.

Complementando lo anterior el autor afirma que la capacitación continua se convierte en una poderosa estrategia organizacional cuando se implanta en un sistema holístico de mejora continua.

En opinión del teórico Knowels (1998) tanto el educando como la organización deben compartir abierta y formalmente el proceso de aprendizaje; ambos se deben enfocar en el contexto de la organización y en el deseo de aprender, lo cual tendrá un impacto en el alcance de las metas de la organización.

#### **2.1.4 Capacitación continua y ambientes virtuales;**

Una propuesta innovadora para la capacitación continua, es el uso de los ambientes virtuales; para lograr con éxito el uso de estos, los involucrados en el diseño y desarrollo de este tipo de proyectos, deben prestar atención a elementos clave para la elaboración de programas de capacitación en línea; para lo cual se requiere de la participación de un denominado equipo de expertos:

*En los contenidos:* en los cuales se incluyen los objetivos, contenidos, posibles estrategias para la enseñanza, los tiempos estimados para la atención de cada tema, y las formas de evaluación.

*En diseño gráfico:* Responsables de la elaboración del diseño armónico del fondo y portada principal de las páginas del sitio web, cuidará de aspectos relativos a colores, tonos número, tamaño y formatos de texto, imágenes o ilustraciones y tiempos de respuesta para la visualización de éstas.

*En Computación* responsable de desarrollar las interfaces para la navegación ágil entre educandos y páginas del sitio web del acto académico.

*En Diseño Instruccional* responsable de apoyar la propuesta del acto académico cuenta con objetivos claros y alcanzables, la organización y distribución adecuada de contenidos, pertinencia entre las actividades de enseñanza y aprendizaje, así como de la o las formas de evaluación representativas del acto académico.

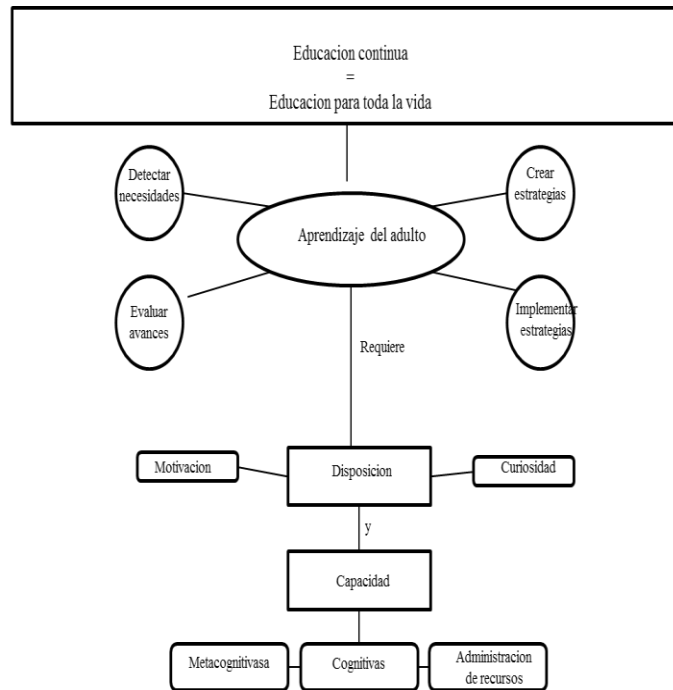


Figura 5. Educación Continua

Sintetizando el tema podemos afirmar que la educación continua también conocida como educación para toda la vida, tiene como eje central el aprendizaje en el adulto; por consiguiente es importante destacar que si este se da por iniciativa propia del aprendiz, el control del mismo estará en el propio participando, a diferencia de que si este aprendizaje se da dentro de una institución u organización el control se centrara en la organización misma; sin embargo es importante mencionar que en cualquiera de los dos casos encontraremos etapas características del aprendizaje del adulto, como lo son la detección de necesidades, la creatividad para elaborar estrategias, la ejecución de estas, para finalizar con la evaluación de los avances.

La educación continua requiere de la disposición del aprendiz, esto es motivación y curiosidad por aprender, al igual que capacidades cognitivas, metacognitivas y de administración de recursos.

## **2.2 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**

Para vivir, aprender y trabajar con éxito en una sociedad cada vez más compleja, rica en información y basada en el conocimiento, la UNESCO (2007) afirma que en el ámbito educativo los estudiantes y los docentes deben utilizar la tecnología digital con eficacia. Esta institución afirma que en un contexto educativo sólido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas que pueden ayudar a los estudiantes a adquirir las capacidades necesarias para llegar a ser competentes en su utilización; lograr ser buscadores, analizadores y evaluadores de información; usuarios eficaces y creativos de herramientas de productividad; tomar decisiones y solucionar problemas; comunicadores, colaboradores, publicadores y productores; y por consiguiente ser ciudadanos informados, responsables y capaces de contribuir a la sociedad.



De acuerdo con el teórico Mora (2009) una definición, muy acertada, y concreta de las TICs, es la realizada por la Unión Europea (2009): Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones. Características

De acuerdo con los grandes cambios sociales que permiten que la cultura se acerque progresivamente a los campos de la información y de la comunicación; y a lo expresado por la tesisista Avítia (2010), podemos afirmar que el presente siglo se inicia con el reto y la convicción de que la educación de calidad debe adaptarse y dar respuesta a las necesidades del cambio y dado al protagonismo de las Tecnologías de la Informática y Comunicación TIC; es evidente que la enseñanza debe estrecharse con estas y aprovechar al máximo las ventajas que estas ofrecen.

### **2.2.1 Tecnología y Educación;**

Las teorías del aprendizaje más utilizadas en la creación de ambientes instructivos, fueron desarrolladas cuando el aprendizaje no había sido impactado por la tecnología en opinión de los tratadistas Valerio y Valenzuela (2011); actualmente la sociedad de la información ha creado nuevas expectativas en la educación asociadas al potencial que ofrecen las nuevas tecnologías.

Por lo tanto y de acuerdo a la teoría de Hawkins (2004) las economías del conocimiento exitosas, serán aquellas que desarrollen las habilidades necesarias para poder transformar productivamente el conocimiento y la información en servicios y productos innovadores.

Estas propuestas nos llevan a considerar la necesidad de actualización en la materia, los teóricos Ricoy et al (2011), consideran que la utilización de las herramientas de Internet aplicadas al campo profesional de la educación requiere el dominio de conocimientos y

habilidades básicas de tipo informático, con diferente grado de especialización en función del instrumento virtual; y además ha de disponerse de otras habilidades, capacidades y conocimientos propios de este escenario y ámbito laboral; nos permiten inferir el auge del uso exitoso de la tecnología en los medios educativos.

Seguido de lo comentado por los autores, pese a los avances que la ciencia y la tecnología han generado en gran parte del mundo; en la educación y sobre todo la forma en que los estudiantes aprenden y los profesores enseñan, casi no ha cambiado. Los teóricos Valerio y Valenzuela (2011), corroboran lo dicho al afirmar que a pesar de las grandes bondades que parecen ofrecer las TICs a las iniciativas de aprendizaje, muchas no consiguen los resultados esperados.

La tesista, Avítia (2010) afirma lo anterior, con los resultados de su investigación donde concluye que, los docentes se limitan a usar las tecnologías de información y comunicación para presentar sus contenidos programáticos sin traspasar los límites de las clases tradicionales.

En contraparte los estudios de Romo (2010) sugieren que utilizar la tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje se pueden facilitar el desarrollo de ciertas habilidades y competencias en los individuos; esta postura es apoyada por el tratadista Fernández (2002) cuando expresa que los avances de la tecnología en la educación continua, disminuyen las distancias entre la formación técnica o profesional y la obsolescencia de los conocimientos y apoya a quienes se involucran a fondo en el contexto laboral y cuentan con menos oportunidades de asistir a centros educativos que les provean de la actualización requerida.

El conocimiento y la información se han convertido en los recursos más importantes para la productividad, competitividad y prosperidad, y por ello las naciones están dándole prioridad a desarrollar su capital humano; así lo afirma la teoría de Hawkins (2004)

Ante las propuestas de un sinnúmero de autores en pro del uso de las TIC para la educación; surge el término *conectivismo* como marco de referencia para lograr una mejor aplicación de las nuevas tecnologías de información, propuesto por los estudiosos Valerio y Valenzuela (2011)

Los autores afirman que las instituciones educativas tendrán aprovechar las posibilidades que brindan las herramientas Web 2.0, en especial las redes sociales en línea, como complemento de las estrategias de e-learning tradicional; por su parte el teórico Bernal (2007) agrega que el nuevo entorno digital conocido como la Web 2.0, marcado por la interactividad, el multimedia y las redes de alta velocidad, supone un cambio sustancial en la concepción, gestión y uso de los contenidos educativos tradicionales

Sin embargo es imperativo tener las habilidades necesarias para el uso de las TIC en el ambiente educativo, como lo son el poder colaborar, trabajar en grupos y compartir información a través de redes globales, destaca el estudioso Hawkins (2004).

La tesista Avitia (2010) confirma lo anterior con los resultados de su investigación concluyendo y confirmando su hipótesis; destaca que las nuevas herramientas tecnológicas pueden promover que el alumno muestre una actitud más activa y que bien orientado, adquiera un mayor compromiso con su propio aprendizaje.

### **2.2.2 Ambientes educativos virtuales;**

En la última década del siglo XX e inicios del presente siglo, las modalidades no presenciales han tenido un crecimiento acelerado en el ámbito educativo. El teórico Ramírez (2012) define a este tipo de ambientes denominados e-learning, como la distribución y entrega de información e instrucción educativa vía medios electrónicos, incluyendo Internet, Intranets, emisión satelital, audio/video tapes, TV interactiva, CD-Rom, y DVD.

Educar en la sociedad del conocimiento y de la información implica enfrentar varios retos para garantizar su eficacia; afirma el estudioso Morales (2011); por un lado, asegurar el acceso a la información misma, posibilitando a las personas con la oportunidad de acceder a la red, como escenario para la difusión de la información; y por otro comprender que el conocimiento y la información se han convertido en la base de los procesos productivos.

El autor destaca la definición de la teoría de (Barberá, 2008) quien afirma que *un ambiente virtual de aprendizaje* se define como un espacio formativo ubicado en una plataforma tecnológica que facilita todas las interacciones necesarias para el aprendizaje en un entorno digital mediante TIC en la red.

La enseñanza virtual ha tomado un papel importante en la educación, rompiendo barreras físicas, sociales y temporales que impedían a muchas personas estudiar y/o realizarse profesionalmente, satisfaciendo así, necesidades de capacitación profesional y así continuar con sus estudios; lo anterior lo afirman los tratadistas Gonzales y Ramírez (2009).

Hablemos entonces de los tres elementos claves del proceso de aprendizaje en los ambientes virtuales; el e-mediador, el e-estudiante y el e-contenido; la teórica Morales (2011), afirma que dependerá de la relación y la propuesta didáctica establecida entre estos tres elementos, y del potencial del ambiente virtual; para que se vea favorecida la construcción de competencias.

Como primero de los elementos esenciales de los ambientes virtuales, la autora propone la *adquisición de recursos*, destacando la enorme posibilidad de acceso a la información; de forma rápida y económica; así mismo los multiformatos en que ésta se presenta: como lo son los discursos oral y escrito, la animación gráfica, video, simulaciones, conferencias múltiples, diálogos con expertos, etc.,

Al igual agrega que los ambientes virtuales de aprendizaje ofrecen la posibilidad de comunicación multimedial sincrónica y asincrónica proporcionando al usuario espacios comunicativos que permite la interactividad permanente y temática entre los usuarios y la creación de redes de aprendizaje; y por lógica relacional la construcción de competencias se adquieren al adquirir habilidades de creación, deliberación, juicio crítico, indagación y consenso entre otras.

Corroborando lo anterior encontramos que se ha demostrado que las discusiones sincrónicas son útiles para promover la interacción social, mientras que las discusiones asincrónicas promueven la comunicación orientada a la tarea, por lo cual deben utilizarse para distintos fines educativos así lo afirman los teóricos (Im y Lee, 2003).

El segundo elemento considera la *propuesta de actividades* de acuerdo al teórico Morales (2011) considera que las actividades pueden realizarse en multicontextos: la red misma, su contexto de actuación, su actividad profesional, entre otras.

El tercero y último de los elementos es la *definición de actuaciones*, lo cual que permitan la movilización de recursos y la amplitud del marco geográfico presente en los ambientes virtuales de aprendizaje, esto es la actuación en lo global y en lo local.

Entre las ventajas del uso de ambientes virtuales; podemos considerar que estos permiten que el docente virtual proponga actuaciones en ambientes reales (contextos de actuación del aprendiz) así como en ambientes simulados, lo que implica una actitud ecológica frente al tiempo invertido en la construcción de una competencia y en los posibles errores con consecuencias para las comunidades que se pueden presentarse en el aprendizaje; lo anterior afirmado en la teoría de Morales (2011).

Otra de las bondades de este tipo de ambientes de acuerdo con los estudiosos Im y Lee, (2003) es que en una capacitación a través de una página web se pueden tener discusiones en línea, las cuales permiten a los alumnos alcanzar una mayor comprensión conceptual; trabajo colaborativo y una retroalimentación oportuna por parte del profesor.

La teórica Zapata (2013), por su parte, considera como aspecto positivo, que la educación mediada por la tecnología busca potenciar en los estudiantes el desarrollo del pensamiento lógico, creativo e innovador, recursivo y proactivo; y sugiere como una buena estrategia para lograrlo es a través del manejo de las diferentes herramientas, tanto de software como de hardware.

La autora, además agrega que la educación debe ir a la vanguardia de los medios actuales y globalizantes, lo cual permite ofrecer perspectivas de mejoramiento para la enseñanza y el aprendizaje, y la construcción de nuevos escenarios educativos, a partir de la aplicación de herramientas digitales que pueden aportar un mejor desempeño para el proceso dentro del aula.

### **2.2.3. La labor de docente en ambientes virtuales;**

El nuevo entorno virtual es un reto que exige del profesor nuevas habilidades, para el estudioso Marino (2013), el docente debe pensar en las posibles necesidades de aprendizajes que le pueden surgir al alumno en el recorrido de construcción del conocimiento; y construir materiales en línea pensando como lo harían ellos; adecuados, capaces de motivar a seguir aprendiendo; además debe asirse de un repertorio de posibilidades que se adapten a las necesidades de sus estudiantes, monitoreando permanentemente lo que se hace con lo que se aprende.

Por lo tanto el docente "virtual" debe situarse en el nuevo espacio formativo sabiéndose guía y compañero de viaje del protagonista del proceso de aprendizaje: el estudiante. Los

tratadistas Mestre et al (2007), afirman que el profesor de un entorno tecnológico, deberá contar necesariamente con un buen dominio de la tecnología a nivel de usuario (como mínimo) y será tanto más creativo e innovador cuanto más capacidad tenga para comprender todos los aspectos técnicos.

Por lo anterior el estudioso Marino (2013), sugiere que la experiencia que ha de generar el docente suponga aspectos tales como la concepción de un modelo pedagógico, la congruencia y atractivo de su diseño, la apertura de espacios de comunicación, la constante actualización de conocimientos en el campo de estudio y, sobre todo, hacer que el estudiante desarrolle una participación activa en el entorno del programa educativo.

El teórico Puerta (2011), destaca la relevancia de que la meta social de la docencia consiste en la transmisión de la cultura y la formación de personas críticas.

Al respecto la tesista Avítia (2010), afirma que es imperativo que los docentes se convenzan de las bondades y ventajas que ofrecen las TIC, que estas no deben ser vistas con desconfianza, temor o como amenaza a su función profesional como educadores, sino como un instrumento que permite apoyar y enriquecer su labor docente.

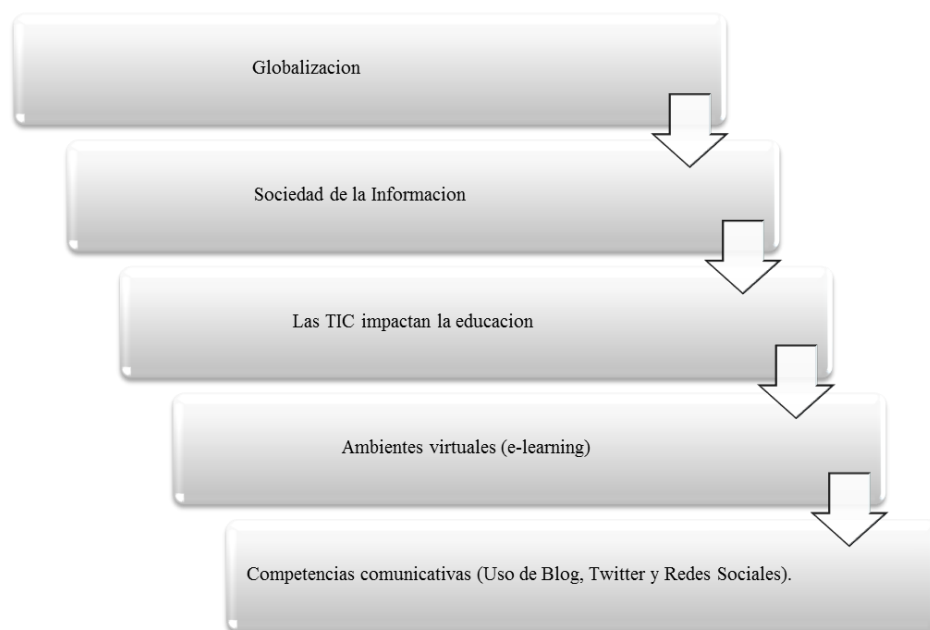


Figura 4. *Tecnologías de información y comunicación (TIC)*

En un mundo globalizado el cual ha caracterizado al siglo XXI por el permanente cambio; lo cual exige de la implementación oportuna de innovaciones en todos los ámbitos; ante estos retos las tecnologías de información y comunicación hacen su aparición como elementos innovadores en todos los ámbitos. El ámbito educativo no es la excepción, estamos viviendo en un periodo de transición en el cual se combinan la educación presencial con el uso de las TIC sin embargo pese al auge que actualmente tienen estas herramientas; la información consultada nos hace afirmar, que existe una área de oportunidad para lograr incorporar el uso de los ambientes virtuales como una alternativa para la educación continua; al igual que la relevancia de poner atención a las competencias comunicativas dentro de estos ambientes; y el surgimiento de herramientas de comunicación virtuales como lo son los Blogs, foros, Twitter y otras redes sociales como medios para eficientizar los procesos de comunicación y por consiguiente el de enseñanza aprendizaje.



## **2.3 Competencias Comunicativas**

El desarrollo de la educación basada en competencias ha ido avanzando en los últimos sesenta años, los tratadistas Lozano y Herrera (2011), afirman que tienen sus inicios en países de lengua inglesa ((Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Australia y Nueva Zelanda) permeando posteriormente a otros países como (Costa Rica, Francia, Alemania, Suecia y México) los cuales vieron en este modelo educativo una alternativa para mejorar la mano de obra calificada en un primer momento y el sistema educativo general en uno segundo.

Los autores agregan que este modelo educativo, surge ante la ola de cambios estructurales en una sociedad que exigía la formación de recurso humano, que se adecuara al mercado laboral y no que se quedara en el plano teórico de lo que se aprende en un aula de clases.

En el trayecto histórico podemos apreciar tres de las competencias: el conductista, el constructivista y el holístico. El primero de ellos se basa en las ideas de un desempeño observable como resultados de respuestas deseables en los individuos; en el segundo se privilegia la inteligencia y las capacidades de alto procesamiento intelectual y; un tercero que incluye, tanto la relación de las habilidades, las destrezas y los conocimientos, como los valores y a las actitudes, lo anterior de acuerdo a los estudiosos Lozano y Herrera (2011).

Como ya se ha mencionado, el elemento medular de esta investigación son las competencias comunicativas; por tanto, iniciemos por las definiciones de sus componentes y posteriormente como competencia transversal.

### **2.3.1 ¿Qué son las competencias?**

Importante es considerar que el término competencia; se utiliza con gran ambigüedad y ligereza conceptual en los discursos educativos, aseguran los teóricos López y Flores (2008); de acuerdo con los autores a través de la revisión bibliográfica se encontró que, lo mismo asignan los significados de capacidad, destreza, habilidad, pero también el de torneo o contienda; por tal motivo es conveniente regresar a la raíz de la palabra “Competencia”.

La teórica Del Hierro (2009), nos traslada a los griegos, ubicando los antecedentes de la palabra competencia; al considerar que si bien Aristóteles no se refirió a éstas, sus aportes fueron elementos fundamentales para su comprensión, al reconocer las potencialidades que tiene el sujeto y que puede desarrollar, como resultado de un ejercicio, por tanto competencia sería el acto que se logra mediante el perfeccionamiento para el cumplimiento de un fin.

La real academia de la lengua española (2014) la define competencia (Del lat. *competentia*; cf. *competir*)

La investigadora Del Hierro (2009), destaca la importancia de resaltar que el concepto de competencia tiene un carácter polisémico; esto es, que se percibe en la medida en que se avanza en la exploración.

En una de sus percepciones encontramos que las competencias pueden entenderse como la forma en que las personas movilizan los recursos que poseen para desempeñarse de manera exitosa frente a determinadas situaciones; lo anterior de acuerdo a la teoría de Morales (2011).

En opinión de los estudiosos Lozano y Herrera (2011) una competencia se entiende como el conjunto de experiencias vividas por cada persona, las cuales son enriquecidas tanto por el contexto social, político, económico y cultural en el que está inmerso el individuo; y que dan pie al desarrollo de procesos metacognitivos los cuales que le permitan la adquisición de ciertas

capacidades, valores y actitudes para adaptarse, familiarizarse y desempeñarse de forma óptima en diversas situaciones que enfrente ya sea en los medios tanto laborales o personales.

Por su parte, los tratadistas Ricoy et al (2011), afirman que la competencia se puede considerar como la capacidad que se adquiere a través del aprendizaje y de la experiencia (marcada por rasgos de personalidad y del entorno) y que, combinando armónica y dinámicamente un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, valores, actitudes y emociones, permite afrontar y resolver con éxito distintas situaciones o acciones contextualizadas por analogía o descubrimiento.

En otras palabras, para el teórico Romo (2010) una competencia es el conjunto de comportamientos, aptitudes y habilidades que permite desarrollar adecuadamente alguna actividad.

Los teóricos Lozano y Herrera (2011), clasifican las competencias de la siguiente manera:

- Laborales; (No requieren estudios formales) y profesionales (requieren de estudios profesionales, universitarios).
- Genéricas o transversales; (permiten aumentar las posibilidades de empleabilidad, favoreciendo la adaptabilidad a los cambios laborales y se adquieren mediante procesos sistemáticos de enseñanza aprendizaje y de una rigurosa evaluación) y específicas (propias de una determinada ocupación, tiene alto grado de especialización).
- Básicas; las cuales pueden ser instrumentales (suponen una combinación de habilidades manuales y capacidades cognitivas que posibilitan la competencia profesional); las interpersonales (suponen la habilidades o destreza de aceptar y expresar sentimientos y emociones adecuadamente propias y de los demás,

posibilitando la colaboración en objetivos comunes) y las sistemáticas (suponen destrezas y habilidades relacionadas con la totalidad de un sistema).

- Blandas (son las relacionadas con los procesos inherentes a la comunicación y a la influencia interpersonal) y duras (hacen referencia a las competencias técnicas u operativas que se requieren para llevar a cabo una tarea específica).
- Docentes (establecer las capacidades cognitivas y conductuales que debe de tener, el docente y lo que se espera de él dentro de su práctica laboral, de acuerdo al contexto social, político y económico) estas a su vez se subdividen en, competencia diagnóstica, cognitiva, ética, lógica, empática, lúdico, metacognitiva y comunicativa.

### **2.3.2 ¿Qué es la comunicación?**

Al considerar los conceptos de ser humano y comunicación debemos partir de la premisa que están unidos; lo anterior de acuerdo con el estudioso Ayala en Lozano (2005); por tanto la comunicación deviene esencial porque es el vehículo que nos permite relacionarnos, o mejor aún vincularnos con los demás. Lo anterior según el teórico Guix (2011).

Considerando la relevancia de estas afirmaciones retomemos al teórico Ayala en Lozano (2005), quien afirma que la comunicación permite al hombre la trascendencia de sus pensamientos interiores, sus acciones, y comportamientos; esta actividad le da sentido a la existencia del ser humano, lo distingue y le da valor como ser pensante, permitiéndole conocer y ser conocido por los demás; afirmando esta teoría, el tratadista Guix (2011) considera que la comunicación deviene el vehículo que nos permite “interser” esto es, conectar para interrelacionarnos.

Iniciemos entonces el tema con la definición de la real academia de la lengua española (2014) *Comunicación* (Del lat. *communicatĭo, -ōnis*). Acción y efecto de comunicar o

comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas; transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

### 2.3.3 Paradigmas de la comunicación;

Sin embargo hablar hoy de comunicación, es romper paradigmas, ir más allá de algunos mitos y teorías como lo afirma la teoría de Guix (2011), como aquella según la cual la comunicación consiste en un simple intercambio de estímulos y respuestas mediados por informaciones entre personas.

El paradigma de este mito es sin duda la teoría transmisionista de Shannon y Webber.

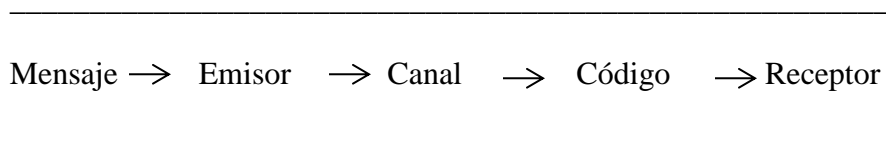


Figura 1.1 *Teoría transmisionista de Shannon y Webber*

Por su parte, cuando, se trata de definir la comunicación humana típicamente, según el teórico Ayala en Lozano (2011), va más allá, ya que toma en cuenta el proceso de interacción de los elementos que la componen: el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el contexto, la retroalimentación, la codificación y la decodificación entre otros aspectos

El autor Guix (2011), inserta su definición de *comunicación* como un proceso psicosocial que tiene la finalidad de unirnos, trazar relaciones estables, y pautadas como para que podamos formar colectividades; esta definición es reforzada por el teórico Ayala en Lozano (2011)

cuando hace hincapié en distinguir tres ideas básicas para entender la importancia de la comunicación en la vida del hombre.

La primera de ellas es la *imposibilidad de la incomunicación*, el autor afirma que aun sin la intención de hacerlo, las personas transmiten mensajes a través de otras vías como lo son expresiones verbales y corporales.

La segunda es la *característica totalitaria de la comunicación*, esto es, todo comunica algo, de acuerdo con el autor, la totalidad de las cosas que se pueden percibir son motivo de comunicación.

La tercera y última *la multiplicidad de significados* en los mensajes transmitidos.

La polisemia es otro elemento importante a considerar ya que está presente en todo intercambio de comunicación; esto es que los mensajes poseen la ventaja y a su vez la desventaja de tener varios significados, por tanto de acuerdo con el autor la interpretación de los mensajes tiene amplia cabida en respuesta.

El teórico Guix (2011), por su parte afirma que aunque para algunos comunicar es tan sencillo como respirar, lo cierto es que se trata de un proceso activo y complejo en el que intervienen por lo pronto, procesos semánticos, neurológicos, psicológicos, sociales y culturales.

Importante es señalar que la sociedad en la que vivimos se caracteriza por la velocidad y cantidad de estímulos a los que estamos expuestos, que exigen al ser humano el reto de atender cada vez más contactos con otros.

Por lo anterior es importante considerar a la comunicación y como elemento decisivo en la prosperidad de un determinado grupo cultural; de acuerdo con los tratadistas López y Encabo (2002).

De acuerdo con la información presentada, es importante considerar la gran relevancia que el tema tiene para el ser humano; consideremos entonces a la comunicación como un elemento vital de las personas, que le permiten vincularse, interser y trascender; conocer y ser conocido en el medio donde se desenvuelve, formar parte de esa colectividad ya sea social o laboral; cierto es que no se nace con habilidades comunicativas, estas deben adquirirse sistemáticamente; hacer de esta una competencia transversal que le permita a la persona una mejor adaptación a los cambios constantes que la sociedad le requiere.

#### **2.3.4 ¿Qué son la competencias comunicativas?**

En un intento por enlazar los conceptos antes mencionados, los teóricos López y Encabo (2002) sugieren prestar atención a la definición de *competencias comunicativas* del estudioso Hymes (1995), como aquello que la persona hablante precisa saber para poder comunicarse de manera eficaz en contextos culturalmente significantes; lo cual denota que el objetivo es que la persona desarrolle la habilidad para producir y entender textos que no son tanto gramaticales sino apropiados para el contexto en el que se realizan.

De acuerdo a la definición de los teóricos Lozano y Herrera (2011) encontramos que el enfoque es hacia el ámbito educativo; ya que consideran que en las competencias comunicativas el docente establece una relación de comunicación con el educando utilizando distintas herramientas e instrumentos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los autores sugieren que para que esta comunicación sea efectiva, el docente tiene el deber de escuchar

atentamente los intereses y motivaciones de sus alumnos y utilizarlos para mejorar sus habilidades comunicativas como educador.

De igual manera Las competencias comunicativas hacen referencia a la capacidad de elaborar (producir), comprender (recibir), e interpretar mensajes de distintos tipos y por diferentes medios; refiriéndose también a la habilidad de interactuar con otros de manera correcta; así lo afirma la teoría del estudioso Romo (2010).

Los teóricos Ricoy et al (2011) le dan un enfoque tecnológico al afirmar que la competencia comunicativa y en lenguajes se encuadra entre las principales para la utilización de las herramientas de Internet.

Entre las propuestas del autor Romo (2010) encontramos que la autora sugiere para facilitar el estudio de las competencias comunicativas es conveniente subdividirlas en cinco grupos: adquisición de información, aplicación, análisis, síntesis y comunicación, destacando como resultado de su investigación que no todas las competencias comunicativas son desarrolladas en los ambientes virtuales, ni con la misma calidad.

### **2.3.5 Competencias comunicativas y el uso de las TIC**

Los principios del conectivismo reflejan la importancia que, para el aprendizaje, tienen las redes sociales. El hecho de que la información se produzca al ritmo de los tiempos actuales, a la complejidad para conocer sobre todo, y la posibilidad de permanecer en contacto con otras personas, gracias a las TIC, y a las redes sociales que nos permiten mantener de contactos una gran importancia; según los tratadistas Valerio y Valenzuela (2011).

El investigador Marino (2013), rescata la propuesta del teórico Sevillano (2009) quien afirma que la comunicación virtual es definida como el intercambio de información en entornos virtuales, es decir en entornos que están parcial o totalmente basados en “inputs” sensoriales



generados por un ordenador. Lo anterior da la posibilidad de evidenciar su uso en herramientas como la mensajería instantánea, el correo electrónico, la videoconferencia, blogs, juegos en línea y mundos virtuales entre otros.

De hecho, el dominio de la competencia comunicativa es fundamental para poder realizar la interpretación de significados en el uso del internet, los estudiosos Ricoy et al (2011), agregan que, esta competencia es necesaria para el acceso a los contenidos de la red, su elaboración o reelaboración, y para establecer el intercambio. Aunado a ello se debe tener en cuenta las características que presenta la comunicación a través de Internet que, en gran medida, se encuentra supeditada a normas hipercontextuales y sociales determinantes, con un lenguaje diferenciado.

El teórico Romo (2010) agrega al respecto que en las clases a distancia las interacciones pueden darse de manera sincrónica, donde los alumnos trabajan simultáneamente y se da una comunicación directa o en línea, por ejemplo en el uso de chat foros; por otra parte están las interacciones asincrónicas, donde los alumnos tienen una comunicación no se da en tiempo real esto es, fuera de línea, ejemplo de ello es el correo electrónico.

Reafirmando esta propuesta del autor Jiménez (2011), considera que el email como una de las herramientas de trabajo más empleada actualmente, la velocidad y su empleo masivo en el intercambio de emails entre trabajadores, clientes, proveedores, colaboradores... hace necesario saber comunicar eficientemente, con un vocabulario amplio y adecuado.

### **2.3.6 Competencias comunicativas y uso de los blogs**

Al considerar los “Blogs” como una herramienta de comunicación en los ambientes virtuales, nos encontramos con los autores Kajder y Bull (2004), quienes exponen las

características de los “Blogs”; afirmando que estos ofrecen un espacio para escribir, constituido en dos terceras partes por un diario en línea y en una tercera parte por una herramienta de discusión.

Los autores consideran que los “Blogs” proveen un foro que invita a realizar comentarios y a discutir. En ellos se utilizan además, una larga lista de habilidades de escritura; por ejemplo, lenguaje conciso, voz fuerte, juego de ideas.

Entre las características instructivas de los blogs; los autores destacan que, un blog exige precisión, debiendo conformarse en palabras breves e intencionadas, (Economía) esto es “ir al grano” el espacio limitado obliga a que los estudiantes “condensen” sus escritos y demuestren como piensan cuando trabajan como lectores o escritores.

Todas y cada una de las participaciones se fechan y archivan, lo cual permite al lector apreciar la evolución de las ideas en el tiempo.

Así mismo, los teóricos Kajder y Bull (2004) consideran que los comentarios en los “Blogs” estimulan la revisión de pares, y dan inicio a un proceso de comunicación interactiva que permite la retroalimentación la cual comienza con la participación inicial.

Gracias a la Multimedia, Los “Blogs” ofrecen al usuario la posibilidad de publicar imágenes y aún grabar archivos de sonido, abriendo múltiples medios de comunicación.

La última característica es la Inmediatez. Una vez que se publique una participación en un “Blog”, esta aparece en la Red, generando una sensación inmediata de logro, en el ciclo de comentarios y de respuestas.

Los autores afirman que “Los Blogs” mejoran la motivación si se utiliza adecuadamente los espacios de escritura electrónicos.

Los teóricos Kajder y Bull (2004), sugieren la reinención y adaptación de “los Blogs” en las actividades de enseñanza; para las actividades literarias considerar estrategias como \*Diarios de Personajes, \*Mentes abiertas, \*Mesa redonda de personajes, \*Respuesta del grupo en un círculo literario entre otras.

Si el Blog está dirigido a la revisión y gramática los autores proponen que entonces debemos pensar en actividades como \*escrito del “abogado del diablo”, \*en pocas palabras (encapsular) \*hacer explotar las frases.

Como estrategias de reinención de Blogs, los autores proponen incluir imágenes esto es “Fotoblog”; por otro lado si el objetivo es la escritura creativa sugieren el “Narrablog”

Los “Blogs” ofrecen un espacio de escritura multigenérico y multimedial que puede estimular a los estudiantes más “visuales” e impulsarlos a una interacción diferente con el texto escrito.

De acuerdo con los autores la participación en “Blogs” combina imágenes, sonido y texto escrito, lo que ofrece diferentes opciones de inicio y posibilita una comunicación más rica

Entre los beneficios del uso de los Blogs, de acuerdo a la opinión de los autores Kajder y Bull (2004) la precisión y economía de cada participación estimula a los estudiantes escritores a trabajar con secciones de texto más pequeñas. El énfasis se hace en la exploración del proceso de escritura en el lenguaje que se utiliza en el nivel más simple; impactando en la motivación del alumno; y en la confianza del estudiante en su texto y en su conocimiento; esto es que lo anima a continuar con la lectura de textos más difíciles.

Finalmente los autores concluyen que la característica más sobresaliente de los “Blogs” para el aprendizaje es el interés que despiertan en los estudiantes.

### **2.3.7 Competencias comunicativas y el uso del Twitter;**

Considerando otra de las herramientas de la Web 2.0 encontramos el uso del Twitter; el teórico López (2011), afirma; Twitter se define a sí misma como “una red de información en tiempo real que permite conectarse a asuntos de interés. Simplemente, hay que buscar cuentas relevantes y seguir las conversaciones” en la actualidad esta herramienta esta ganado popularidad entre los docentes, quienes la utilizan para enriquecer sus ambientes de aprendizaje.

Para efectos prácticos, el autor define a Twitter como una red social con formato “microblogging” que permite a un usuario registrado enviar y recibir mensajes de texto de hasta 140 caracteres, llamados “tweets” (trinos). Entre los beneficios que ofrece esta herramienta es que los usuarios tienen la posibilidad de seguir los “tweets” de otros, suscribiéndose como “seguidores”. Por lo tanto de acuerdo al autor, cualquier usuario puede tanto re publicar (“retwittear”) los mensajes que recibe y que encuentra de interés para sus propios seguidores, como contestarle directamente a sus autores.

Dado que la seguridad es tema crítico en el uso de las TIC para los ambientes educativos, en la teoría de López (2011), destaca el lanzamiento de otras aplicaciones que ofrecen funcionalidades similares a Twitter, en un entorno controlado; como ejemplo nos presenta a Edmodo, entorno de “microblogging” diseñado especialmente para ambientes educativos, con interfaz disponible en español.

Edmodo permite a los docentes registrarse, crear grupos y comunicar el código de esos grupos a los estudiantes correspondientes; así, los mensajes solo llegarán a quienes se encuentren en un grupo seleccionado. Los beneficios de esta herramienta el autor señala que es posible especificar la Institución Educativa para agrupar a todos los miembros de esta; activar las notificaciones vía correo electrónico o mensajes de texto que muestran actividad en la cuenta creada en Edmodo.

Una vez que conocemos algunas herramientas que favorecen las competencias comunicativas; podemos estar en sintonía con los resultados de la investigación de la tesista Avitia (2010), afirma que la participación y la motivación de los estudiantes tiene que ver con el equilibrio existente, entre el uso y el aprovechamiento eficiente de los recursos tecnológicos disponibles y las estrategias didácticas usadas por el docente; a través de interesar y relacionar los conocimientos con la práctica; la autora lo define como “interacción continua”.

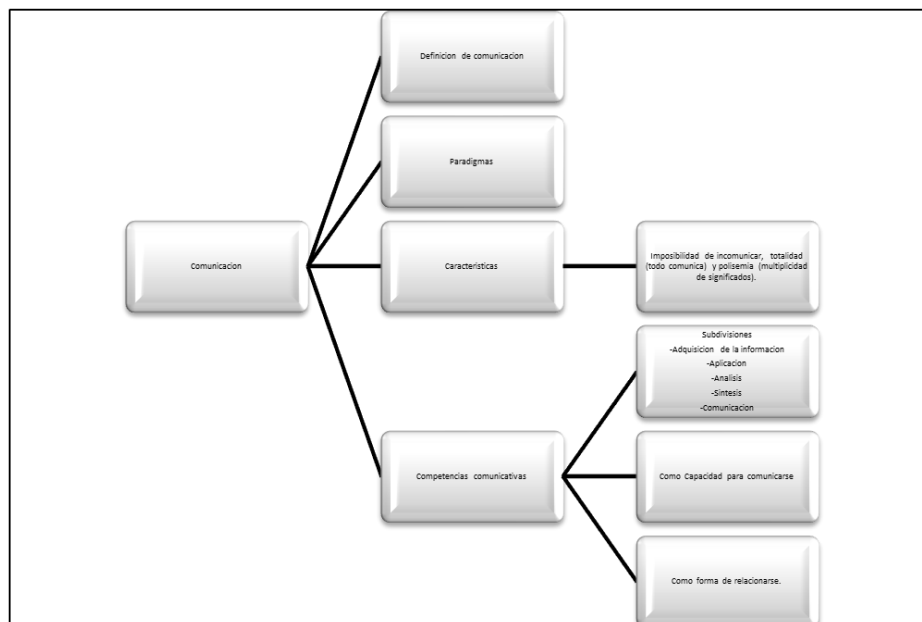


Figura 3. *Competencias comunicativas.*

De acuerdo a la teoría presentada, se puede afirmar que hablar de comunicación es esencialmente hablar del ser humano, en un primer contacto con el término *Comunicación*, sugiere contemplarle por los elementos que la componen; (emisor, receptor, mensaje);

adentrándonos en el tema le encontramos en una versión más profunda; esto es, como el gran cambio del ser humano, el cual dio sentido a su existencia diferenciándole como ser pensante y que trasciende a través de sus pensamientos, acciones y comportamientos. Esta capacidad también denominada *Competencia Comunicativa* permite a la persona comunicarse eficazmente en cualquier contexto; para lo cual se debe prestar atención a sus componentes.

- La adquisición de la información.
- La Aplicación
- El análisis
- La síntesis
- La comunicación per se.

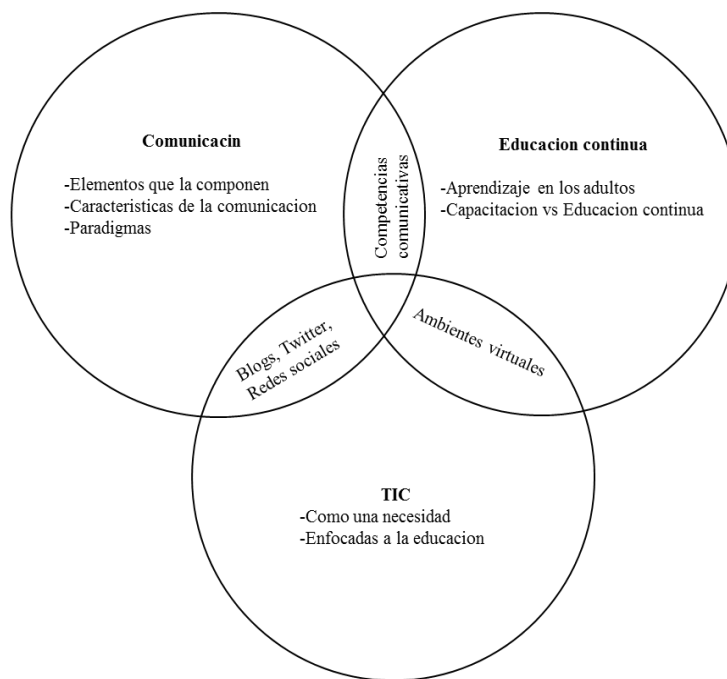


Figura 5. Interrelación de la educación continua, las tecnologías de información y comunicación y las competencias comunicativas..

A través de esta imagen se pretende afirmar lo propuesto por el teórico Hawkins (2004); “es hora de cambiar colectivamente nuestra aproximación al proceso de aprendizaje”.

Ya sea como teóricos o como agentes de cambio, debemos incorporar el uso de la tecnología; aprovechar al máximo las ventajas que los ambientes virtuales prometen en beneficio de todos los involucrados en el proceso educativo; esto es, haciendo participe a los directivos y administradores de las organizaciones, a los docentes en la medida de no solo virtualizar sus presentaciones, sino sacarle provecho al potencial de la tecnología para mejorar los resultados educativos planificados; estableciendo junto con los expertos creadores de los espacios virtuales, que promuevan el desarrollo de las competencias comunicativas, misma que a través de una permanente retroalimentación proporcionen al sector educativo o laboral, elementos para inferir el resultado del proyecto de capacitación en sí; y como medio de comunicación permanente a través del cual se pueda la organización pueda percibir rasgos tanto de cultura como del clima laboral.

Finalmente los adultos que estarán inmersos en este proceso, se encuentran ahora frente a la tan anhelada alternativa, la cual les permite facilitar su aprendizaje continuo; rompiendo las barreras espacio temporales, las cuales por décadas han sido las causantes de la desactualización y estancamiento del personal, por consiguiente de las organizaciones, y de las comunidades en general.

### **Investigaciones:**

Es de gran importancia considerar que si bien se encontraron referencias teóricas de los temas abordados, casi nula es la información que combina los tres constructos; lo cual es estimulante para el investigador a manera de aportar nueva información científica al respecto.

Resulta evidente que la mayoría de los trabajos consultados tienen en común el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, a favor del desarrollo de competencias, así mismo

algunos de ellos manifiestan diferencias en su forma de presentarlos; desde el diseño, presentación de actividades, aprovechamiento de herramientas gratuitas y en la evaluación; ya que como lo afirma Merino (2013) estas deben partir de la detección de las necesidades particulares de los propios integrantes del grupo.

Iniciando el detalle de la investigación de autor Merino (2013), cuyo objetivo fue *“Analizar los efectos del diseño en la asignatura de Comunicación Oral y Escrita, impartida en la Carrera de Administración de Empresas, en una universidad peruana”*

El autor declara su trabajo como una *“investigación predominantemente cualitativa”* con diseño *“cuasi experimental; pre test y post test”*.

Para la muestra se eligieron personas con experiencia laboral cuyas edades van de 24 años a más, eligiendo la *“muestra por conveniencia”* para lo cual eligió un grupo de control y un grupo experimental.

De acuerdo a las conclusiones, el autor afirma que se ha evidenciado que no hay diferencias significativas en el desarrollo de las competencias lingüísticas de expresión escrita y comprensión de la información entre el grupo de control y el experimental; por lo tanto se sugirió una mayor necesidad de mejorar las habilidades de redacción en ambos grupos.

Se tomó especial atención a los medios de comunicación empleados, ya que se observó mayor demanda el uso de las herramientas y de creación de formas sincrónicas como videoconferencias.



Finalmente el autor afirma que se observó una evidente cohesión interna y en el desarrollo del programa el cual puede ofrecer nuevas alternativas para el surgimiento de propuestas en la educación virtual del ámbito universitario peruano.

Es momento de retomar la investigación de la tesista Avitia (2010) quien parte de su pregunta de investigación la cual versa; ¿Cómo aplican los profesores universitarios sus conocimientos pedagógicos, habilidades y destrezas en el dominio de las tecnologías de informática y comunicación TIC; para hacer más eficiente su práctica docente en el aula?

La autora se refiere a su investigación como un “*estudio cualitativo*” aplicando el método deductivo, a partir de la fundamentación teórica.

A través de un diseño etnográfico la autora busco describir y analizar una comunidad específica. Esta muestra estuvo compuesta por 11 profesores; 15 alumnos y 4 directivos.

Los instrumentos usados por la tesista fueron; entrevista estructurada a los docentes universitarios y a los directivos y encuestas a los alumnos, además se aplicó la técnica de observación directa de los participantes; respecto al análisis de datos la autora refiere que al ser una investigación de corte cualitativo, ante la recepción de datos no estructurados, una interpretación expositiva, a fin de otorgar organización a la información; a través del recuento y análisis la autora busco dar sentido y respuesta a su pregunta de investigación.

Entre las conclusiones la autora argumenta que partiendo de la premisa de que el aprendizaje es un proceso inacabado y parlatamente facultativo del ser humano y, de acuerdo a los resultados de su investigación, se considera que un factor que favorece la apropiación tecnológica es el deseo de aprender y la confianza en las propias capacidades para seguir desarrollándose tanto en lo personal como en lo profesional.

Ante el cuestionamiento de cuáles son las competencias que perciben poseer los docentes universitarios que se apoyan en las tecnologías de información y la comunicación; para llevar a cabo su labor profesional, y como son vistas por los directivos y los alumnos a su cargo, se destaca que cuentan con habilidades básicas en el manejo de recursos y medios tecnológicos, así como de conocimientos teórico-práctico sobre sus especialidades.

La autora evidencia la necesidad de que los docentes deben desplegar habilidades y destrezas tecnológicas para eficientar sus estrategias pedagógicas; y desarrollar un manejo hábil del lenguaje, la comunicación, la motivación, la empatía y la creatividad a fin de lograr que sus estudiantes desarrollen las competencias idóneas para enriquecerse personalmente y para insertarse y adecuarse al ámbito profesional deseado.

La autora sugiere que los docentes deben preparar estrategias que promuevan aprendizajes significativos en sus estudiantes y que pese a que aún existen fenómenos como la burocracia y los prejuicios que frenan la implementación de las herramientas de tecnología en la educación superior; los resultados de esta investigación muestran que el docente si tiene interés y disposición de prepararse más y mejor en el conocimiento de las herramientas tecnológicas, para implementarlas y favorecer sus estrategias para el aprendizaje significativo.

La autora considera que es preciso que las autoridades de las organizaciones educativas, sean conscientes de la necesidad de que los docentes sean equipados con estas habilidades ; para lo cual deben promover cursos de capacitación y actualización que fomente en el docente las competencias necesarias para el desempeño de su labor; entre las cuales destacan, conocimientos y pertinencia de estrategias docentes, discernimiento para la aplicación de software y hardware,

capacidad para implementar eficientemente las TIC en su proceso de enseñanza – aprendizaje, así como las competencias comunicativas e interactivas.

La autora resalta que los docentes investigados están a favor del uso de la tecnología como una forma de facilitar la administración de su tiempo, así mismo agrega que el uso del internet les proporciona el uso de blogs, páginas web, videoconferencias, utilizando estrategias motivacionales para promover el uso de las TIC de forma responsable y significativa.

La teórica concluye que de acuerdo a la aseveración planteada en su investigación; el uso de las TIC puede promover que el alumno muestre una actitud más activa y que bien orientado, adquiera un mayor compromiso con su propio aprendizaje; ya que la participación y motivación del alumno requiere realizar actividades que promuevan el desarrollo de competencias.

La autora confirma que los docentes universitarios usan las herramientas tecnológicas solo para presentar sus contenidos pragmáticos, sin traspasar los límites de las clases tradicionales; destacando la necesidad de adecuar cursos que desarrollen tanto el uso de las TIC y del lenguaje especializado en este tipo de comunicación.

La tesista Roig (2001) nos presenta como hipótesis en el documento de su tesis de disertación doctoral, “este estudio trata de valorar la presencia e impacto de las tecnologías de la información y comunicación TIC en los centros escolares públicos de primaria en España, en qué medida se han desarrollado las potencialidades educativas que ofrecen las TIC en el currículo escolar, que funciones se les atribuye y que uso hacen de ellas.

La muestra elegida por la autora es representativa de los sitios web escolares de las distintas Comunidades Autónomas del Estado Español.

La autora denomina a su investigación empírica de carácter "descriptivo/ exploratorio" así mismo afirma "Si tuviéramos que identificar el tipo de método sería pues, descriptivo analítico"

Para el alcance de los objetivos la autora creó un instrumento de valoración de Webs escolares, el cual incluía preguntas abiertas y cerradas y fue analizado de forma mixta cuantitativa y cualitativamente.

La autora afirma en sus conclusiones que la elaboración del instrumento de valoración resultó en verdad efectivo; los resultados arrojados por este instrumento le permiten a la investigadora proporcionar a cada centro evaluado un reporte cuantificable del uso de sus páginas Web; sin embargo para efectos de esta investigación nos enfocaremos a las conclusiones cualitativas percibidas para la autora; entre las cuales se destaca que:

El número de sitios Web de centros escolares públicos, no es proporcional al número de sitios educativos absolutos considerados en la evaluación; así mismo, la información que aparece en los sitios Web corresponde a la información de sitio como continente y no como contenido, los aspectos contextuales y organizacionales prevalecen sobre los aspectos pedagógicos y didácticos; por lo anterior la autora deduce que los sitios Web de los centros escolares públicos españoles no reflejan articulación de las TIC; al igual se percibe una utilización escasa de los espacios que se aproximan al uso de estas herramientas.

De la misma manera que las ideas de la sociedad o cultura no son contenidos de conocimiento inamovibles, el concepto de educación y en su caso la aplicación al mismo de la innovación tecnológica, también son susceptibles de ser entendidos de diferentes maneras o en función de diferentes enfoques; la autora sintetiza sus conclusiones diciendo, "es evidente que la simple presencia de las tecnologías novedosas en los centros educativos, no garantizan la innovación

en su significado real. La innovación debe ser concebida como el cambio producido en las concepciones de enseñanza y en los proyectos educativos y la forma de llevar estas a la práctica

La autora sugiere prestar a cuatro aprendizajes de acuerdo con la UNESCO (1996) que son aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Hemos retomado la investigación de los autores González y Ramírez (2009) la cual tiene como objetivo de este estudio el analizar las competencias desarrolladas por estudiantes en ambientes virtuales a través de las prácticas de evaluación formativa utilizadas en los cursos; así mismo presentan como pregunta de investigación ¿Qué competencias se desarrollan en ambientes virtuales de aprendizaje y como la evaluación formativa colabora en ese desarrollo?

La muestra representativa de esta investigación son cuatro cursos de posgrado de una institución de educación superior privada; así mismo los autores utilizaron una metodología cualitativa, con un enfoque de investigación de estudio de caso; las unidades de análisis para el estudio fueron el diseño del curso en la plataforma Blackboard y las interacciones en los foros de discusión entre estudiantes y profesores; el método de indagación fue el uso de cuestionarios.

Los teóricos consideran como hallazgos relevantes que la educación basada en competencia en los ambientes de aprendizaje a distancia busca desarrollar habilidades comunicativas mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Así mismo, las prácticas de evaluación formativa que aportan al desarrollo de esas competencias fueron la coevaluación y la autoevaluación. Así mismo los autores encontraron que dos competencias predominantes son el desarrollo de habilidades para usar la tecnología y la resolución de problemas en entornos profesionales.

De acuerdo a lo anterior los investigadores concluyen ante el cuestionamiento respecto a ¿qué competencias se desarrollan en los ambientes de aprendizaje a distancia y cómo la evaluación formativa colabora en ese desarrollo?, lograron conocer que en los cursos analizados, la formación basada en competencias se llevaba a cabo de dos formas; la primera es por medio del desarrollo de habilidades de comunicación, donde el alumno adquiere competencias relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas de vanguardia, que le permiten integrarse en un ambiente de aprendizaje virtual, para así llevar a cabo una comunicación efectiva entre los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La segunda forma como se lleva a cabo la educación basada en competencias, es a través del desarrollo de habilidades del alumno respecto a su formación profesional, las cuales le permitirán desempeñarse en el ámbito laboral.

Los autores concluyen su investigación afirmando que la formación basada en competencias de los alumnos de educación a distancia es posible a través de la evaluación formativa, ya que permite tener un impacto significativo en el aprendizaje del estudiante, que posteriormente podrá llevar a la práctica en su trabajo, en su vida cotidiana, o en donde sea necesario, es decir, será un alumno competente.

La investigadora Santoveña, (2010) a través de su estudio pretende analizar la participación en cursos de formación permanente universitaria desarrollados íntegramente en entornos virtuales de aprendizaje.; para lo cual elige una muestra que está formada por cuatro cursos de formación permanente publicados en WebCT y destinados a graduados, especialmente a docentes de distintos niveles educativos.

La autora basa en un diseño mixto desarrollado desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa; así mismo refiere que los instrumentos con los que se han recogido los datos han sido

principalmente la herramienta de «Seguimiento de alumnos» y la herramienta de comunicación de WebCT.

Ente sus conclusiones la autora sugiere formular tres grupos de competencias que se deben fortalecer en los ambientes virtuales de aprendizaje, a saber: competencias comunicativas: interpretación, proposición y argumentación, formuladas en función de las diversas interacciones comunicativas que se establecen en este tipo de entornos de aprendizaje; competencias clave: entendidas como aquellas competencias requeridas para desempeñarse en ambientes virtuales y a la vez construidas en este tipo de ambientes: digitales, ciudadanas y de autogestión del conocimiento; y las competencias disciplinares, definidas al interior de cada disciplina.

Al introducirnos a la investigación del teórico Acuña (2007) encontramos como objetivo general el “Indagar y fundamentar que actividades en línea fomentan de modo no arbitrario y sustancial, lo que el estudiante ya sabe, con los contenidos de aprendizaje, provocando intencionalmente retos y desafíos que lo motiven a aprender y a comunicarse para aprender”; el cual pretende alcanzar a través de una investigación empírica; entre los instrumentos utilizados el autor hace referencia a la observación y a la investigación documental; así mismo el autor considera que hace una interpretación cualitativa de carácter situacional descriptiva.

El autor hace referencia a una muestra representativa la cual abarcaba el 64% de los estudiantes a evaluar.

Como ya se comentó para la colección de datos el autor utilizó la recolección de datos se llevó a cabo en tres etapas. La primera de ellas fue la revisión documental seguida de la aplicación de dos cuestionarios; finalmente se realizaron observaciones en clases presenciales.

El autor nos propone varias consideraciones como resultado de su investigación; respecto a las características de las actividades en línea que promuevan una educación para la vida, afirma que

es necesario que las plataformas contengan actividades interactivas que posibiliten al estudiante la toma de decisiones.

De igual manera el autor sugiere evaluar diversos aspectos integrales del proceso educativo, con la finalidad de tomarlos en cuenta antes, durante y después del desarrollo del acto académico; a la par se requiere delinear en forma clara y concisa lo que se espera que los alumnos demuestren como consecuencia del aprendizaje; esto es la evaluación del aprendizaje a través de elementos tangibles como escritos, modelos, prototipos o proyectos; así como por medio de su comportamiento y expresión verbal.

Continuamos con la investigación de los teóricos Romero et al (2009 ) quienes pretenden a través de una investigación mixta; conocer el uso de las tics, en la educación básica de jóvenes y adultos a través del Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT) en sus modalidades virtual y en línea en comunidades rurales y urbanas del Estado de Yucatán; para lo cual se tomó la totalidad de los participantes encuestando a todos los sujetos de cada plaza comunitaria seleccionada inscritos a cualquiera de las dos modalidades de los cursos de educación para la vida; para alcanzar los objetivos propuestos se construyó un cuestionario estructurado, así mismo Para garantizar la validez y confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo una validación de expertos y una prueba piloto.

Entre las conclusiones de este estudio los autores reportan que en las modalidades relacionadas con las tecnologías los jóvenes se sienten más relacionados con éstas.

Asimismo los autores afirman que quienes participaron en su estudio, manifestaron tener algunas dificultades para cursar su educación básica. En este sentido los autores consideran que las TIC, tomadas como herramientas de apoyo a la formación, demostraron su potencial como facilitadoras de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Desde el punto de vista de los usuarios,



les permiten gestionar el proceso de su aprendizaje, pudiendo ir a su propio ritmo y en base a un itinerario personal, seleccionado y profundizando en contenidos que consideren más interesantes; ofrecen además, la posibilidad de acceder a nuevas fuentes de información y poder interactuar con otros estudiantes.

Finalmente los autores concluyen sugiriendo que la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a los procesos de formación supone no sólo un cuestionamiento de las prácticas habituales sino que, además posibilitan evaluar las prácticas existentes y proponer procedimientos alternativos.

La investigadora Del Hierro (2009) considera que su estudio tiene como punto de partida la competencia comunicativa intercultural; para lo cual las competencias, la comunicación, la cultura y la ideología, desde la conciencia crítica, son las cuatro grandes categorías que orientaron el desarrollo de su proceso investigativo. La autora determina como objetivo general el tener una visión comprensiva, amplia y crítica de las relaciones entre las categorías: competencia, comunicación, cultura e ideología.

La metodología utilizada por la investigadora refiere que la metodología no se concibe sólo como un medio para lograr ciertos objetivos, sino como una manera de percibir lo que se está estudiando; de ahí la importancia de trabajar la relación entre la teoría y el método, como dos realidades integradas por lo tanto lo considera como un proceso de indagación es continuo y no está terminado, porque permanentemente se abre a nuevos interrogantes para futuros proyectos de investigación.

La autora considera que su investigación, es de carácter meta teórico, considerando el estado del arte como una investigación documental, es decir, es la construcción de un texto sobre otros textos.

El desarrollo de la investigación corrió a cargo de un equipo de profesores del Departamento de Lenguas de la Universidad Javeriana, por tanto, la dinámica del proceso investigativo se caracterizó por ser particular y colectivo; particularmente el trabajo colectivo de esta investigación, consistió en definir criterios de evaluación de la información, de diseño de los formatos, de socialización de resultados, de comentarios sobre los trabajos presentados por los compañeros, de toma de decisiones sobre los procesos, de discusión, aclaración o complementación sobre las exposiciones realizadas en las reuniones de trabajo y de construcción de acuerdos sobre aspectos teóricos y metodológicos del trabajo.

Dada la naturaleza de esta metodología emergente, afirma la autora que las etapas se fueron definiendo durante el desarrollo de la investigación, en la medida que se iba avanzando en el proceso y a partir de los hallazgos que se iban encontrando y en la medida que el equipo de trabajo, colaborativamente, iba adquiriendo nuevos aprendizajes para el trabajo en grupo; entre las cuales se destacan la revisión bibliográfica; acercamiento a cada uno de los conceptos de base: competencia, comunicación, cultura e ideología y la profundización en los contextos, interrelaciones y prospectivas que enmarcan el concepto de competencia comunicativa intercultural crítica.

La investigadora afirma que, los hallazgos sobre los avances en el desarrollo del conocimiento en relación con la competencia comunicativa intercultural crítica, demuestran que el interés inicialmente se centró en el concepto competencia; y que en una primera instancia se puede percibir que al trasladar la reflexión de las competencias al sujeto competente en situaciones de interacción, la comunicación es un primer eje integrador donde la cultura y la crítica están presentes.

Las propuestas de los estudiosos antes mencionados se pueden resumir en total acuerdo con la investigación de Acuña (2007) quien concluye que el logro del conocimiento significativo mediante el trabajo colaborativo en línea por parte de los estudiantes, está condicionado al uso de

contenidos interactivos en las actividades de aprendizaje; a la promoción de conocimientos, actitudes; habilidades y valores; a que se promueva la comunicación estudiante-estudiante y maestro-estudiante; a la promoción de la búsqueda y manejo de información en línea; a considerar el tiempo que dispone un adulto para estudiar; a la motivación intrínseca de cada uno de los estudiantes; a que la problemática que se les plantee forme parte de su contexto; a la inclusión de la autoevaluación y la evaluación; y la inclusión de foros de discusión que promuevan la confrontación de ideas opiniones y conclusiones.

## Capítulo 3 Método

Es pertinente iniciar este capítulo con la definición del término *metodología*, el cual designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas, definición proporcionada por los estudiosos Taylor y Bogdan (1987) al igual, los teóricos afirman que en las ciencias sociales aplica a la manera de realizar la investigación.

Los estudiosos antes mencionados, afirman que no es hasta el siglo XIX y principios del XX lo que ahora denominamos *métodos cualitativos* fueron usados conscientemente en la investigación social.

En este capítulo se presenta al lector el método con el cual se planeó responder a la pregunta generadora de esta investigación, la cual versa: *¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera infieren las competencias comunicativas en el proceso?* Para lograrlo, se diseñaron una serie de estrategias de acuerdo a las características de la muestra del personal operativo propuesta; para lo tal fin, se diseñó una evaluación, la cual a través de una variedad de instrumentos se realizó la colección de datos; los cuales proporcionaron la información para responder a la interrogante motivo de la investigación.

De acuerdo a los teóricos Valenzuela y Flores (2012) el diseño de investigación es el plan general de la investigación que comprende los procedimientos que el investigador llevará a cabo para dar respuesta a las preguntas de investigación. Así mismo los autores afirman que el diseño tiene variaciones de acuerdo con el enfoque de investigación que adopte el estudio.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se describe el método de investigación utilizado, para el desarrollo de la presente investigación.

### 3.1 Método de investigación

Para abordar esta investigación se eligió el *Enfoque Cualitativo*; lo anterior de acuerdo a lo indicado por los teóricos Hernández et al (2010) cuando afirman que este enfoque es guiado por los temas o áreas significativas de la investigación. Los autores declaran que el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Este enfoque de investigación fue elegido al considerar que la finalidad de la investigación era conocer y comprender como infieren las competencias comunicativas en la capacitación en un ambiente virtual en una empresa, en este sentido se buscaba profundizar en como los participantes delimitan el proceso comunicativo de su organización, a través del uso de nuevos medios de comunicación como lo son los foros y los blogs, en un proyecto innovador de capacitación,

Para la selección del enfoque mencionado se han consultado los teóricos clásicos, entre los que hemos de mencionar a Taylor y Bogdan (1987) cuando al definir *metodología cualitativa*, se refieren en su sentido más amplio a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas o escritas y la conducta observable.

Reforzando lo anterior, retomamos lo dicho por los autores Hernández et al (2010) partiendo de la premisa que con el enfoque cualitativo, se buscó principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información; más que cuantificar el éxito o fracaso del proyecto.

A continuación se presentan las características propuestas por los autores antes mencionados, las cuales sirvieron de base para la elección de este enfoque cualitativo:

- *Punto de Partida:* Existe una realidad que descubrir, conocer e interpretar; en esta investigación en particular la intención es conocer la inferencia de las competencias comunicativas en un proyecto de capacitación a través de un ambiente virtual.
- *Realidad a estudiar:* Al considerar que existen realidades subjetivas, se parte de la premisa que el mundo social es relativo, y en este caso solo puede ser entendido partiendo del punto de vista de los actores, en este caso el personal operativo a capacitarse en el ambiente innovador en cuestión.
- *Naturaleza de la realidad:* Tomamos en cuenta que la realidad si cambia por las observaciones de cada uno de los participantes y la recolección de datos.
- *Objetividad:* De acuerdo con los autores; consideramos que esta investigación si admite subjetividad.
- *Metas de la investigación:* Coincidiendo con los autores consideramos que la meta es describir, comprender e interpretar el fenómeno, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.
- *Lógica:* En esta investigación se aplicó la lógica inductiva, de lo particular a lo general; de los datos recolectados a las generalizaciones.
- *Posición del investigador:* Partimos de la premisa como investigadores de reconocer los propios valores y creencias.
- *Las interacciones físicas y psicológicas del investigador con el fenómeno:* Estas se consideraron de proximidad e interdependencia.
- *El planteamiento del problema:* Fue abierto, libre, flexible, no acotado.
- *El uso, y papel de la teoría:* En esta investigación la teoría es un marco de referencia, el cual fungió como proveedor de la dirección de la misma; la finalidad de esta de acuerdo

con los autores, fue para el investigador más que un fundamento, fue la identificación y el descubrimiento de cómo se relacionan.

- *La Hipótesis:* En este caso supuesto de investigación se generó al inicio del planteamiento del problema; los autores afirman que también es posible construir o modificarla al final.
- *El diseño de la investigación:* Este fue abierto y flexible, y pudiéndose modificar durante el mismo trabajo de campo.
- *La muestra:* Fueron considerados algunos, ya que no se pretende generalizar los resultados del estudio.
- *Recolección de los datos:* Se llevó a cabo con la intención de coleccionar datos profundos y enriquecedores, orientados a proveer un mayor entendimiento de los significados y experiencias de los operadores participantes; considerando la propuesta de los autores, se inició con una observación la cual permitió concebir la mejor forma de recolección de datos.
- *Análisis de los datos:* En este sentido, una vez coleccionados los datos verbales, no verbales y escritos, se procedió a describir la información y agruparla por temas.
- *Criterios de evaluación:* de acuerdo con los autores se consideraron como criterios la credibilidad, confirmación, y transferencia.
- *Presentación y reporte de resultados:* Retomando la propuesta de los autores se consideraron útiles para la presentación de resultados el uso de narraciones, fragmento de textos, y modelos conceptuales.

Compartiendo la afirmación de los teóricos Valenzuela y Flores (2012) respecto a que como investigadores cualitativos estamos interesados en: (1) cómo la gente interpreta sus experiencias, (2) cómo ellos construyen su realidad, y (3) qué significados atribuyen a sus experiencias. Ya que el propósito central de esta investigación fue comprender lo que sucede con las competencias comunicativas y su inferencia en el fenómeno innovador de capacitación en línea; por lo tanto se le considero una investigación cualitativa en su totalidad

Debido a que las investigaciones de corte cualitativo, presentan al investigador una amplia gama de metodologías; se tomó como punto de partida el objetivo general de esta investigación que es; *conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web*; consideramos para su análisis la *metodología etnográfica*.

La propuesta anterior partió de consideraciones teóricas, como las de los autores Hernández et al (2010) quienes nos acercan a la definición de Patton, (2002); Mc Leod y Thomson (2009), los cuales afirman que los diseños etnográficos pretenden describir y analizar, ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades.

Así mismo se consideró la propuesta de los autores quienes al retomar a Alvarez-Gayou (2003) resaltan que el propósito de la investigación etnográfica es describir y analizar lo que hacen usualmente las personas de un sitio estrato o contexto determinado, y los significados que ellos dan a ese comportamiento realizado en circunstancias comunes, o especiales; como lo es en este caso el fenómeno de capacitación en ambientes virtuales y en particular las competencias comunicativas; objeto de estudio de esta investigación, y donde los resultados resaltan las



regularidades que implicaron un proceso, en una cultura en particular cobran relevancia en el contexto de la presente investigación.

Por igual, retomando a los teóricos Valenzuela y Flores (2012) quienes afirman que la etnografía es el enfoque más popular y conocido por los investigadores cualitativos, el cual tiene sus orígenes en el campo de la antropología cultural a inicios del siglo XX.

Considerando que esta investigación posee las características típicas a considerar en la metodología etnográfica, de acuerdo a los estudiosos Hernández et al (2010) ya que implica a más de una persona; los operadores participantes conforman una base regular y lo han hecho desde tiempo atrás; representan el estilo de vida del sector operativo; comparten patrones de creencias y comportamientos y poseen una finalidad común ya que son parte del proyecto piloto de implantación de la innovación en capacitación.

Reafirmamos lo antes mencionado con la propuesta de los teóricos Valenzuela y Flores (2012) quienes sugieren a la etnografía como una descripción e interpretación de una cultura o de un grupo social, que conlleva un proceso y un producto; la cual considerada como proceso implica la observación prolongada y persistente de un grupo a través de la observación participante en la cual el investigador se involucra en el día a día de las vidas de las personas; visto como producto implica la generación de un escrito con sus hallazgos.

Los teóricos Hernández et al (2010) sugieren prestar atención a las clasificaciones de los diseños etnográficos; entre los cuales podemos mencionar los diseños realistas, o mixtos, los diseños críticos, los diseños clásicos, los diseños micro-etnográfico, los meta-etnográficos y el estudio de casos, este último fue considerado como la mejor opción para la presente investigación.

El estudio de caso constituye una descripción y análisis a profundidad de un sistema delimitado. Es importante resaltar como lo afirman los autores que, parte de la confusión que rodea a los estudios de caso es que en el proceso de llevarlo a cabo, se fusionan tanto la unidad del estudio (el caso) como el producto de este tipo de investigación destaca el autor Merriam, (2009) en la teoría de Valenzuela y Flores (2012)

Acotando nuestro diseño metodológico, consideramos que las características distintivas del estudio de caso aplicaron a esta investigación; de acuerdo a la teoría de Valenzuela y Flores (2012); a) el caso en sí es el objeto de estudio, b) lo importante es la unidad de análisis, no el tema, c) su delimitación intrínseca, d) no clama por un tipo particular de colección y análisis de datos.

El teórico Stake (2010) define el caso como algo específico, algo complejo, en funcionamiento. El autor retoma a uno de los primeros etnógrafos educativos, Smth (s/f) quien define el caso como un “método acotado”

En la presente investigación el caso nos fue dado; y de acuerdo a como lo propone el estudioso, como investigador asumimos la responsabilidad de evaluarlo, este tipo de casos son denominados instrumentales, ya que su finalidad es comprender otra cosa diferente al caso en sí; en este estudio más que conocer los resultados del proceso de capacitación a través de ambientes virtuales lo que se pretendía es conocer la inferencia de las competencias comunicativas en los resultados del proyecto piloto; en otras palabras el estudio del caso fue un instrumento para llegar a la información que se busca.

La investigación se planeó desarrollar en fases, las cuales están diseñadas para alcanzar el objetivo general antes mencionado.

Así pues, en la primera fase se planeó hacer una valoración previa a través de una revisión de documentos, la cual tenía la finalidad de conocer la metodología de comunicación usada por la organización y las estrategias comunicativas practicadas con su personal operativo, abordando el tema de la capacitación del programa C-TPAT y el conocimiento personal y uso de las tecnologías de información y comunicación TIC. (Apéndice D)

En la segunda fase la planeación contemplaba entrar de lleno con la inmersión del grupo piloto al uso del equipo de cómputo dispuesto para la capacitación en ambiente virtual; el auxiliar administrativo hace una presentación introductoria de la nueva versión de capacitación para lo cual el participante deberá explorar la plataforma y consultarle en caso de tener alguna duda.

En esta fase el investigador realizó una observación de campo, recopilando los datos en una bitácora. (Apéndice E)

En la tercera fase se programó una entrevista semiestructurada a los participantes después de su primer contacto con la plataforma, con la finalidad de conocer cuál fue su opinión y rescatar sus sensaciones al utilizar los foros y blogs como medio de comunicación con la organización. (Apéndice F)

En una cuarta fase el investigador realizó una observación a la plataforma virtual utilizada para la capacitación, con la finalidad de conocer y recuperar la información de los mensajes escritos de los participantes en estos medios de comunicación. (Apéndice G)

En la quinta y última fase de la investigación, se realizó el procesamiento de los datos por parte del investigador, posteriormente procedió a realizar una triangulación de la información recabada a través de los diferentes instrumentos antes mencionados; para

posteriormente proceder a realizar la interpretación de los mismos y elaborar la presentación de los resultados.

El desarrollo y conclusión de las fases descritas en este apartado fueron la parte medular de la investigación, ya que esta programación de sucesos permitió a la investigación poder lograr los objetivos previamente planteados.

### **3.2 Población y muestra**

Iniciamos este apartado considerando los lineamientos de los teóricos Hernández et al (2010) quienes afirman que la investigación cualitativa no pretende generalizar los resultados obtenidos en la muestra a una población.

Es importante retomar la definición propuesta por los tratadistas Valenzuela y Flores (2012) para quienes *población* es el conjunto de todos los individuos objetos, eventos, etc. sujetos al estudio del fenómeno a investigar. Ésta constituye el grupo al que se pretende generalizar los resultados.

La población donde se realizó la investigación, son operadores de los tracto camiones quienes pertenecen al área operativa de una empresa privada de transporte internacional, cuyas edades oscilan entre los 25 y los 50 años; con nivel de escolaridad que va desde el nivel básico hasta el nivel medio superior.

Continuamos con la definición de *muestra*; de acuerdo a los teóricos Hernández et al (2010); la muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

La selección de las unidades de análisis en investigación cualitativa se caracteriza porque se basan en un propósito, así lo afirman los teóricos Valenzuela y Flores (2012) aunado a lo anterior, los estudiosos Hernández et al (2010) destacan que para los estudios cualitativos la muestra no es importante, desde el punto de vista probabilístico, lo que el investigador debe buscar es profundidad.

Así mismo hemos retomado a los autores para considerar los tres factores para seleccionar la muestra; el primero es la capacidad que se tiene para manejar la recolección y análisis de los datos, entendimiento del fenómeno lo que corresponde al número de participantes que pueda ayudar a responder las interrogantes, también llamado “saturación de categorías” y el tipo de caso que se está estudiando.

La muestra que se consideró para esta investigación fueron 22 trabajadores, 20 de ellos del área operativa y 2 de área administrativa, los cuales fueron elegidos al azar ya que la fueron seleccionados de acuerdo a la disponibilidad de sus llegadas en la terminal Puebla; en los días establecidos para la implementación de la prueba piloto; por lo tanto basándonos en la teoría de Valenzuela y Flores (2012) quienes denominan este tipo de selección como *muestreo por conveniencia*; los autores afirman que como su nombre lo indica, es la muestra basada en la conveniencia de tiempo, dinero, localización, disposición de lugares e informantes y estas características han sido consideradas para la presente investigación.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Los teóricos Hernández et al (2010) consideran que existe una estrecha vinculación entre la conformación de la muestra la recolección de los datos y su análisis; los autores afirman que

los principales métodos para la recolección de datos cualitativos son la observación, la entrevista y la recolección de documentos entre otros.

De acuerdo a lo anterior se establecieron como instrumentos para la recolección de los datos en esta investigación cualitativa, la revisión de documentos, la observación de campo al proceso de introducción al uso del ambiente virtual, una entrevista semiestructurada y la observación virtual a los foros y blogs establecidos como medios para el desarrollo de las competencias comunicativas.

Previo a la recolección de los datos se consideró la formalización de la relación del investigador con la empresa en cuestión, a través de una carta de consentimiento garantizando la confidencialidad de la información conocida y por conocer. (Apéndices A y B)

Así mismo se comentó un convenio de confidencialidad con los participantes, para mantener en el anonimato la información proporcionada. (Apéndice C)

A continuación describiremos cada uno de los instrumentos planeados en esta investigación.

De acuerdo con los teóricos Valenzuela y Flores (2012) se consideró que la observación es una técnica de colección de datos muy importante, la cual se utilizó para describir, eventos, situaciones y comportamientos que sucedieron en el contexto previsto para la investigación. Los autores destacan la importancia de la anotación y registro sistemático de eventos y comportamientos en contexto de estudio; retomando a Marshall y Rosman, (1999) destacan que la observación se sitúa en un rango que va desde un nivel alto de estructuración, mediante listas de cotejo, checklist, hasta observaciones con menor estructuración que permiten descripciones globales de eventos y comportamientos.

Los autores Hernández et al (2010) afirman que la observación cualitativa implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales, y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Esto es estar atentos a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

Así mismo para efectos de esta investigación se consideraron de gran relevancia las propuestas antes mencionadas, así como los propósitos esenciales de la observación cualitativa de acuerdo a lo afirmado por los estudiosos; como lo son:

- a) Explorar ambientes, contextos y aspectos de la vida social.
- b) Describir comunidades, contextos, así como las actividades que se desarrollan en estos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas.
- c) Comprender procesos, la vinculación entre personas y sus situaciones, y los patrones que se desarrollan en los contextos donde ocurren las experiencias humanas.
- d) Identificar problemas.
- e) Generar hipótesis para futuros estudios.

El tipo de observación que se planificó para esta investigación, es la denominada por Valenzuela y Flores (2012) *participación completa*; la cual se refiere a la forma más alta de involucramiento del investigador sucede cuando estudia una situación en la cual ya era participante ordinario.

De acuerdo a estas bases teóricas y a las observaciones realizadas de acuerdo a las guías diseñadas para tal fin, (Apéndice E) y (Apéndice G); cuya información resultante alimentó en el formato para el vaciado de datos (Apéndice I); se pudo inferir un panorama general de la muestra y del contexto en el que se desarrolló la investigación, y que la información obtenida

proporcionó elementos para poder comprender de una mejor forma tanto el desarrollo como los resultados de la misma.

El estudio contemplo la programación del uso de un segundo instrumento denominado *entrevista*: los teóricos antes mencionados definen a la entrevista como una interacción cara a cara entre dos personas; así mismo, hacen hincapié en los beneficios que aporta este instrumento como lo es el que permite al investigador el obtener datos que no pueden ser adquiridos por medio de la observación, ya que le permiten al investigador moverse en los tiempos pasado, presente y futuro, así como explorar datos a profundidad. Es probable que esta definición no sea aceptada por todos los investigadores cualitativos, afirman los teóricos, hay quienes prefieren ver la entrevista como una construcción de significados entre el investigador y el participante, y no sólo de este último.

Considerando la teoría de Hernández et al (2010) quienes definen a la entrevista como una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistado y el entrevistador; los autores hacen mención de las divisiones de la entrevista que van desde la estructurada, semiestructurada, y no estructurada o abierta.

En esta investigación se contempló el uso de la entrevista semiestructurada, ya que como lo afirman los autores antes mencionados, en esta entrevista se usó como base, una guía de asuntos o preguntas; con la libertad de que esta entrevista semiestructurada le proporcionó al entrevistador la posibilidad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información de los temas deseados.

Reforzando la metodología del uso de la entrevista semiestructurada se tomó en cuenta la teoría de Stake (2010) partiendo de la premisa de que en las entrevistas cada participante haya



tenido experiencias únicas, historias especiales, por lo tanto siguiendo las sugerencias de este teórico, si bien se programó el uso de lista corta de preguntas orientadas a los temas de investigación; entre su objetivos el investigador debía evitar respuestas cerradas como si, o no; y conseguir la descripción de un episodio.

De acuerdo con los estudiosos en el tema, Hernández et al (2010) tomamos en cuenta las siguientes consideraciones para proporcionar *confiabilidad* al manejo de los datos; para lo cual se llevaron a cabo algunas medidas;

- a) Proporcionar detalles concretos acerca del punto de vista teórico y del diseño de la investigación.
- b) Explicar con claridad los criterios de selección de los operadores y las herramientas usadas para realizar la recolección de los datos.
- c) Describir como se realizó la recolección y como se llevó a cabo el análisis.
- d) Especificar el contexto y como se llevó a cabo el análisis.
- e) Justificar como se obtuvieron los datos, al haber tomado en cuenta a todos y de que se realizaron las preguntas necesarias.
- f) Comprobar que la recolección fue llevada a cabo con cuidado y coherencia.

Así mismo se tomaron en cuenta las sugerencias de los teóricos llevando a cabo los siguientes pasos para la *credibilidad* de los datos recabados:

- a) Evitando dar opiniones o exponer creencias que puedan influir en la interpretación de los datos
- b) Considerando todos los datos recabados y otorgarles la misma importancia.
- c) Privilegiando a todos los participantes por igual.

- d) Buscando evidencias positivas y negativas por igual

Además de los criterios antes mencionados, se consideraron las sugerencias de los autores como lo son la *fundamentación*, que la investigación cuente con una amplitud en sus bases teóricas; la *aproximación*, el investigador especifica la secuencia que siguió la investigación; la *representación de las voces*, esto es, haber incluido a los representantes de la población a evaluar; *otorgar significado*, esto es la profundidad de presentar los nuevos descubrimientos.

### **3.4 Aplicación de instrumentos**

A continuación se presenta una descripción detallada de la aplicación de los instrumentos mencionados en el capítulo anterior, para la recolección de datos.

En primera instancia se llevó a cabo una revisión de documentos usados como estrategias comunicativas, para la capacitación del personal operativo, estos documentos, de acuerdo a la teoría de Hernández et al (2010) le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente o de una situación en su funcionamiento cotidiano.

Los autores proponen considerar el uso de documentos grupales, como los memorándums, donde se instruye al personal operativo el manejo del material de capacitación.

Estos documentos se solicitaron a la empresa, indicándoles que la finalidad de la información obtenida es formar parte de los elementos a considerar dentro de la investigación, la cual previamente ha sido autorizada por la gerencia de la empresa.

Posteriormente se realizó un registro de la información de ese documento, incluyendo fecha y lugar de obtención, y quienes lo produjeron. (Apéndice D) continuando con la

examinación de donde encaja esa información en el esquema de recolección de datos; a sugerencia de los autores antes mencionados.

Continuando con el siguiente instrumento se programó una observación de campo, (Apéndice E) destacando las siguientes recomendaciones de los teóricos Hernández et al (2010)

- *El ambiente físico*, para lo cual se realizó una descripción detallada del tamaño y arreglo espacial del lugar donde se realizara la implementación de la prueba piloto.
- *El ambiente social y humano*, se observaron a detalle los patrones de interacción y especialmente la dirección de la comunicación, patrones verbales y no verbales; además de las primeras impresiones de la investigadora.
- *Actividades individuales y colectivas*, se observaron al detalle los propósitos y funciones de cada uno de los participantes.
- *Hechos relevantes*, en este paso se observaron los sucesos que ocurrieron antes durante y después del uso del ambiente virtual para la capacitación.

Una vez que se llevó a cabo la capacitación en el ambiente virtual dispuesto, como se comentó, con la finalidad de estandarizar los resultados se proyectó que el grupo piloto utilizara un solo recurso tecnológico en particular, dispuesto específicamente para este proyecto de capacitación; el cual se ubicó en la sede Puebla, dentro de la sala de juntas se adaptó un equipo de cómputo con acceso a internet inalámbrico y algunos requerimientos de software necesarios para el funcionamiento del ambiente virtual diseñado para esta capacitación como lo es Fire fox Mozilla, y la instalación del programa denominado Twitter.

Posteriormente se procedió a entrevistar a cada uno de los participantes, para lo cual la entrevistadora contaba con la guía de preguntas para realizar (Apéndice F); iniciando con una charla informal tratando de empatizar con el participante a través de las primeras preguntas de identificación; al tratarse de una entrevista semiestructurada se ha planeó desarrollarla con la libertad de cambiar la secuencia de las preguntas o la profundidad de las respuestas de acuerdo a cada situación en particular.

El registro de los datos se planificó hacerlo a través de palabras clave, con la finalidad de otorgar mayor confianza al participante y, al finalizar cada entrevista se previó la realización de una redacción más completa de cada una de las palabras clave, a fin de no olvidar ningún detalle.

Como ya se comentó en el capítulo 1 la administración consideró dos semanas laborales para la implementación del proyecto piloto de capacitación en ambiente virtual, como fechas tentativas para la implantación del grupo piloto se ha programaron las dos primeras semanas del periodo vacacional de verano del 2014; consecuentemente la investigación se llevó a cabo simultáneamente; realizando la observación de campo, al momento de que los participante iniciaron el contacto con la plataforma virtual.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos fue importante para la investigación ya que de ellos se obtuvo la información que sirvió para generar conclusiones acerca de la puesta en marcha de la estrategia didáctica y para la formulación de los cambios necesarios.

### 3.5 Captura y análisis de datos

En este apartado se describe la forma en que se llevó a cabo el procesamiento de la información obtenida tanto en la revisión de documentos, las observaciones tanto de campo como las virtuales y de las entrevistas realizadas.

En primera instancia la captura de datos de la revisión de documentos se realizó en un formato de registro (Apéndice D)

La información obtenida a través de las entrevistas fueron transcritas a una matriz por categorías, adjuntando las originales a fin de corroborarlas.

Los resultados de la observación al igual fueron concentrados en bitácoras de registro las cuales han sido diseñadas categóricamente para facilitar el manejo de la información.

Las investigaciones cualitativas poseen mayor riqueza y profundidad en los datos, especialmente cuando estos provienen de diferentes fuentes; por lo tanto, esta investigación siguiendo la propuesta de realizar la *triangulación de datos*, de acuerdo a los teóricos Hernández et al (2010).

La autora Ramírez (2012), sugiere que partiendo del tema de investigación se consideran las grandes áreas (categorías) del fenómeno a indagar. De esas grandes áreas se desprenden elementos más pequeños (indicadores) que permiten el estudio de las grandes áreas y, a su vez, estos elementos más pequeños son los que hacen el desglose en cuestionamientos concretos (preguntas). La autora afirma que después de plantear las preguntas es cuando el investigador debe decidir quién es la fuente adecuada para dar esa información o, quiénes son los adecuados,

en dado caso de que se pregunte la misma información a dos o más fuentes (cuestión que ayudó a triangular la información).

De acuerdo a lo anterior, se consideraron las siguientes grandes áreas seguidas de sus indicadores y de sus respectivos cuestionamientos concretos;

### **Educación Continua (EC)**

#### *Detección de las necesidades de aprendizaje.*

1. ¿Cómo se realiza la detección de necesidades?
2. ¿Quiénes participan en ese proceso?

#### *Control de los objetivos de aprendizaje*

1. ¿Quiénes controlan los objetivos de aprendizaje?
2. ¿Quiénes y cómo se evalúa el proceso de aprendizaje?

#### *Motivación para el aprendizaje significativo*

1. ¿Qué le motiva a participar en este proyecto de capacitación virtual?

### **Tecnologías de información y comunicación (TIC)**

#### *Contenido*

1. ¿La información que contiene la página capaSITate es interesante?
2. ¿La información introductoria fue útil para el manejo de la plataforma?

#### *Usabilidad*

1. ¿El uso de la página es amigable y motivador?

#### *Accesibilidad*

1. ¿El uso de computadoras para la capacitación es una alternativa viable?

### **Competencias comunicativas (CC)**

#### *Desarrollo de competencias comunicativas*

1. ¿Cómo es la comunicación de la organización hacia el personal operativo?

#### *Búsqueda de la información.*

2. ¿El uso de la plataforma, y los ejercicios que contiene favorece la búsqueda de información?

#### *Análisis.*

3. ¿Los ejercicios de la plataforma fomentan el análisis de la información presentada?

#### *Síntesis.*

4. ¿El uso del correo electrónico, del blog, y del twitter son una alternativa de comunicación en la capacitación?

#### *Favorecen el proceso de comunicación.*

5. ¿Los espacios que contiene la plataforma favorecen la comunicación con la institución y con los compañeros de trabajo?

La estudiosa, Ramírez (2012) define la triangulación de la información como herramienta de contrastación de datos en dos o más fuentes; en este caso en particular se consideraron cuatro instrumentos que son la revisión de documentos, la observación del proceso de capacitación, la entrevista semiestructurada y la observación al ambiente virtual, con la finalidad de validar la información. Así mismo hemos usado de acuerdo a la autora el cuadro de triple entrada, donde se trabajaron en forma vertical las categorías, indicadores y preguntas y; en línea horizontal, las fuentes descritas en el capítulo dos, *marco teórico* y los instrumentos. (Apéndice H)

Lo anterior lo corroboran los autores Hernández et al (2010) cuando afirman que en la recolección de datos, la acción esencial consiste en que como investigadores recibimos datos no estructurados a los cuales nosotros les damos estructura.

Para el manejo de los datos en la presente investigación se siguió la guía propuesta por Hernández et al (2010) denominada *proceso de análisis fundamentado en datos cualitativos*.

Este proceso inició con la *recolección de los datos* usando el formato del (Apéndice I) a través por medio de la revisión de documentos, las observaciones y la entrevista. Continuamos con la *organización de los datos e información*, determinando los criterios de organización, y procediendo a organizar los datos de acuerdo a los criterios; como siguiente paso se *prepararon los datos para el análisis* imágenes y textos; seguido de la *revisión de los datos* para obtener un panorama general; a continuación se *descubrieron las unidades de análisis*, eligiendo las unidades adecuadas para los datos; a continuación se procedió a *codificar las unidades*, esto es asignar categorías a las unidades de análisis; seguido de la descripción de las categorías



codificadas de primer nivel y finalizando con la codificación de segundo nivel, agrupando y relacionándolas.

Para dar validez y confiabilidad a los resultados se llevó a cabo una triangulación instrumental, la cual consistió en separar los resultados que arrojaron los instrumentos distintos de recolección de datos que pretendían medir las mismas variables; posteriormente se hizo una interpretación de forma horizontal, tomando en cuenta que información nos arrojó cada uno de los instrumentos en cada categoría, y contrastando con lo que nos dicen las fuentes consultadas ya sea a favor o en contra de lo que encontramos de acuerdo a la teoría de (Ramírez, 2013).

En conclusión se considera que este capítulo es de suma importancia ya que de la colección eficaz, la confiabilidad y credibilidad del análisis de los datos, depende el éxito de esta investigación; Finalmente, destacamos lo afirmado por los teóricos Valenzuela y Flores (2010) cuando dicen que no hay métodos perfectos; las limitaciones siempre van a existir, es mejor tratar de estudiar los fenómenos aunque tengan fallas, que no hacerlo con tal de no cometer errores.

## Capítulo 4 Análisis y discusión de resultados

En el presente capítulo se analizan y posteriormente se detallan los resultados que se obtuvieron a través de la implementación de los instrumentos descritos en el capítulo anterior y con los cuales se dio respuesta a la pregunta y a los objetivos de investigación.

El análisis consistió en codificar de manera abierta y axial los datos de acuerdo a las unidades de análisis establecidas en el cuadro de triple entrada (Apéndice H) de acuerdo a los instrumentos utilizados y al soporte brindado por el marco teórico; lo anterior de acuerdo al teórico Hernández et al (2010) cuando afirma que la recolección de los datos consiste en la acción esencial de recibir los datos no estructurados a los cuales el investigador debe dar estructura para después interpretar las respuestas de los participantes; retomando la teoría de Valenzuela y Flores (2012) quienes hacen referencia a que este tipo de análisis también denominado análisis inductivo; va de lo particular a lo general, esto es, de los datos obtenidos con las transcripciones de las entrevistas, las notas de campo y las observaciones digitales; a lo general como lo son los códigos y temas.

Los resultados se presentan a través de elementos gráficos, de acuerdo a la propuesta de Valenzuela y Flores (2012) quienes consideran que las ayudas visuales ayuda a expandir la discusión; así mismo se presentan citas textuales de algunas de las respuestas tanto de los operadores como del personal administrativo considerados en este proyecto; mismas que se obtuvieron tanto de las entrevistas como en las observaciones realizadas en las sesiones individuales; así mismo se presenta la interpretación de los datos desde la perspectiva de investigaciones pasadas; esto es lo que los autores antes mencionados denominan como contraste con la literatura que conforma el marco teórico del capítulo II.

Cabe destacar que durante el análisis se regresó constantemente a los datos originales a fin de verificar la claridad de las respuestas y el contexto; así mismo se buscaron tanto tendencias y similitudes como diferencias y casos especiales, hasta llegar a la saturación de los datos; esto es apegado a la teoría de Valenzuela y Flores (2012) hasta que ya no emergió nueva información; siempre teniendo por eje central la pregunta de investigación la cual versa:

*¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera infieren las competencias comunicativas en el proceso?*

Así como el supuesto de investigación; *“Las competencias comunicativas en un ambiente virtual favorecen el éxito de un proyecto de capacitación continua”*

Esta información fue recabada en torno a lo indicado en los siguientes objetivos, tanto general como particulares:

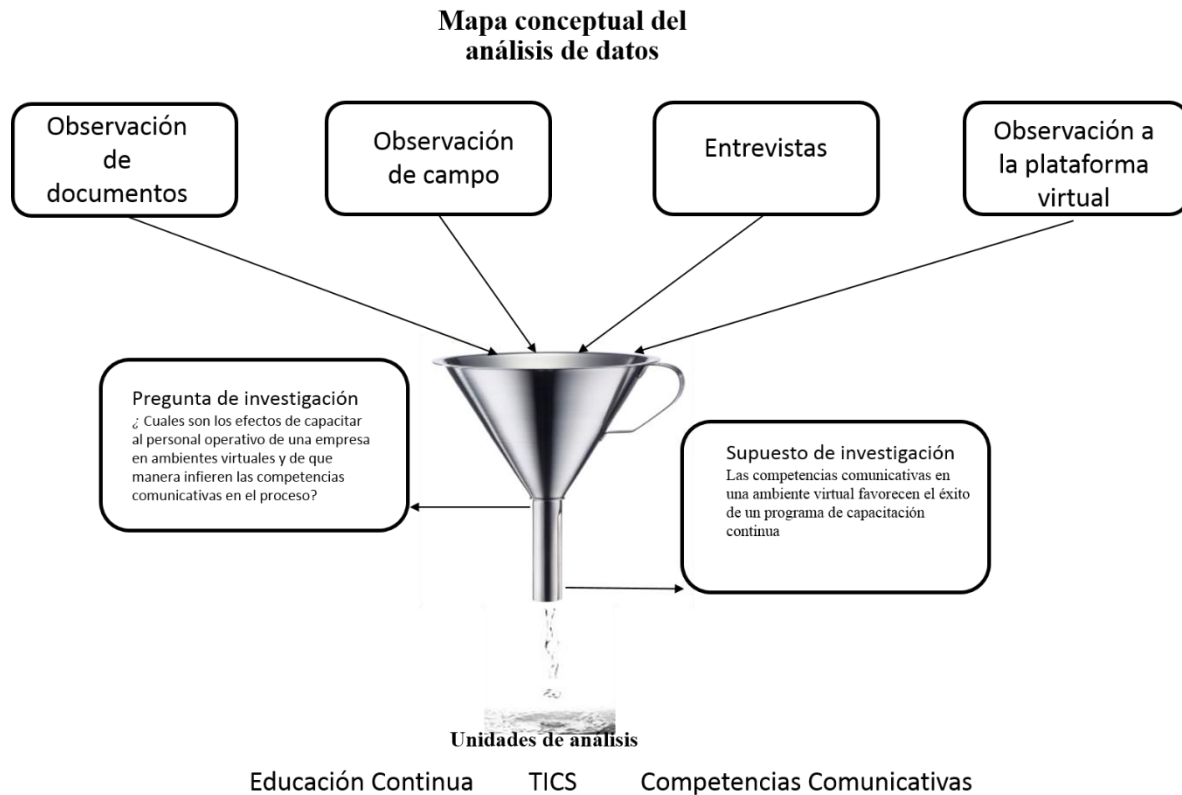
### ***Objetivo General***

Conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web.

### ***Objetivos Específicos***

- Observar el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los capacitadores, en un proyecto de capacitación en un ambiente virtual.
- Observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado de un proyecto de capacitación a través del uso de las TICS.

A continuación, se muestra el mapa conceptual del análisis de datos.



*Figura 4.1* Mapa conceptual del análisis de datos

#### **4.1 Recolección de los datos**

La recolección de los datos de los participantes de este proyecto, se llevó a cabo en un total de 20 sesiones individuales, las cuales se realizaron del 14 al 25 de Julio de 2014, estas sesiones tuvieron una duración promedio de 80 minutos, para la entrevista se siguió como guía el formato de entrevista semiestructurada ubicado en el capítulo anterior (Apéndice F)

La ejecución del proyecto se realizó en la sala de juntas de las instalaciones de la empresa en cuestión, en la sede Puebla; las especificaciones del equipo utilizado se muestran en la siguiente imagen.



Figura 4.2 Especificaciones del equipo de informática utilizado en el proyecto

Durante las sesiones se observó un ambiente de curiosidad por parte del personal operativo que aguardaban a ser llamados para participar; dentro de las oficinas también se notó cierto interés en saber cómo reaccionaba el personal operativo durante su capacitación mismo que habían sido informados del proyecto, de su duración y de las características del mismo.

Los resultados obtenidos en cada sesión se transcribieron en un archivo de texto denominado formato para el vaciado de datos (Apéndice F) en este mismo formato se procedió a la transcripción de las entrevistas, de la información de los documentos, la observación de campo y de la observación de la plataforma virtual; para la realización posterior del análisis interpretativo.

## **4.2 Resultados**

En este apartado se presentan los resultados obtenidos directamente relacionados con los objetivos y con el supuesto de investigación, lo anterior de acuerdo a la teoría de Giroux y Tremblay (2004)

### **4.2.1 Evaluación previa de habilidades computacionales;**

Es importante mencionar que durante fechas anteriores a las sesiones de implantación del proyecto la empresa se dio a la tarea de realizar una valoración de las habilidades computacionales de su personal operativo, para lo cual el departamento de monitoreo elaboro un formato de cuestionario (Apéndice P) con preguntas directas acerca de la percepción que tiene el personal operativo de su propio manejo de las herramientas computacionales, del uso del internet y de las redes sociales; los resultados arrojaron una información que la mayoría de los encuestados no cuentan con conocimientos para el manejo de las herramientas de información y comunicación; otro dato que es importante destacar es que la edad promedio de los participantes oscila en los 35 años; como se muestra en la tabla 4.2 Resultados habilidades computacionales.

Tabla 4.2 Resultados de habilidades computacionales

Participante	Edad	Habilidades en TIC	Comentarios
P-1	35	No	No
P-2	34	No	Que nos den cursos
P-3	50	No	No
P-4	49	No	No
P-7	33	No	Que nos den el curso
P-8	49	No	No
P-9	32	No	No
P-10	34	No	Cursos para mejorar el servicio al cliente
P-11	36	No	No
P-12	32	Ninguna	Cursos para estar en contacto con el operador
P-13	29	Poco	No
P-14	39	No	No
P-15	42	No	No
P-16	33	No	Que nos enseñen
P-17	52	No	No
P-18	34	No	No
P-19	35	No	No
P-20	31	No	Que nos den cursos
Promedio	35	No	No/Que nos den cursos

Es importante destacar que se encontró una relación entre la edad del participante y el manejo o interés por las tecnologías de información y comunicación (TIC) en congruencia con estos resultados encontramos información consultada en el marco teórico del capítulo dos, la cual sintoniza con los obtenidos en la investigación de Romero et al (2009) quienes resaltan entre las conclusiones de su investigación, que en las modalidades de programas educativos relacionados con las tecnologías, los jóvenes se sienten más relacionados con éstas; por lo tanto estos resultados permiten considerar que esta prueba piloto de capacitación en línea, que la empresa inicia el camino para cerrar la llamada “Brecha digital”.

De acuerdo a la información resultante de los cuestionarios y a la teoría consultada; es una realidad tangible lo expresado por los tratadistas Cubides y Valderrama (1996) quienes consideran que, no todos los países ni todos los ciudadanos están preparados para afrontar la acometida de la globalización y la avalancha de la información que circula por los medios y las tecnologías informacionales.

#### **4.2.2 Resultados de la capacitación en la plataforma virtual;**

Durante la realización de las sesiones individuales de implantación y valoración del proyecto de capacitación a través de una plataforma virtual; se encontraron respuestas de gran riqueza, a continuación se presentan las principales tendencias encontradas así como la descripción de algunos casos especiales.

Es importante destacar que el propósito de la investigación cualitativa no es cuantificar las respuestas del personal operativo, sino profundizar en las competencias comunicativas de la empresa y comprender como estas conducen al resultado óptimo o no de un proyecto determinado.



Durante la presentación de los resultados se evidencian citas textuales con las cuales se pretendió ejemplificar en términos de los propios participantes las respuestas de los puntos valorados, deduciendo similitudes y diferencias con otros datos, evitando tipificar las respuestas y aprovechando en beneficio de la investigación la riqueza de las múltiples opiniones obtenidas.

El análisis de los datos se realizó siguiendo la teoría de Hernández et al (2010) quienes indican realizar la codificación en dos planos, en el primero, se codifican las unidades en categorías; en el segundo se comparan las categorías entre sí para agruparlas en temas y buscarles posibles vinculaciones.

A partir de la definición de Valenzuela y Flores (2012) quienes llaman categorías a la construcción que elabora el investigador al agrupar datos que pertenecen a esa construcción en particular, a continuación se presentan los resultados de estudio por temas o categorías.

#### ***4.2.2.1 Educación Continua;***

Los resultados obtenidos respecto a esta categoría reflejan que la detección de necesidades de capacitación se concentra en las áreas administrativas de la empresa, los documentos relacionados al manejo de la información para la capacitación analizados, indicaron que únicamente la empresa, diseña y establece los programas de capacitación; y que estos son elaborados de acuerdo a los perfiles de puestos establecidos por cada una de las áreas, así lo aseguró el Administrador General:

*“Los gerentes de cada una de las áreas de la empresa establecen las necesidades que el personal operativo debe cubrir y en base a eso se diseñan los programas de capacitación”*

Por su parte el personal operativo a través de las entrevistas, confirman estos resultados expresando textualmente:

*“Son los jefes los que deciden en que nos debemos capacitar”; “No se toma en cuenta la opinión del trabajador, no consideran la disponibilidad”*

Acorde a estos resultados, se puede observar que pese a los esfuerzos realizados por la empresa por modernizar el área de educación, continúan con el estilo tradicional de capacitación; en donde no se comparte abierta y formalmente el proceso de aprendizaje con el educando, y de acuerdo con lo expuesto por el teórico Knowels (1998) se considera, que estos resultados tendrán un impacto negativo en el alcance de las metas de la organización.

#### ***4.2.2.2 Control de objetivos de aprendizaje;***

Es importante destacar que la diferencia entre la capacitación de recursos humanos y la educación para adultos reside en el control de las metas de aprendizaje; como lo afirma el teórico Knowels (1998); de acuerdo a los resultados obtenidos en este rubro, ofrecen al lector la certeza de que la empresa detenta el control tanto de los objetivos de aprendizaje, así como la evaluación de los mismos; esta información se aprecia en los documentos que acompañan el material de capacitación, sin embargo las respuestas del personal operativo hacen referencia en la falta de seguimiento para la evaluación de los objetivos de aprendizaje, se reproduce la respuesta de manera textual.

*“Solo nos dan la información, pero no nos evalúan” “La evaluación ya es en el mismo trabajo”*



*Figura 4.3* Detección de necesidades y control de objetivos de aprendizaje

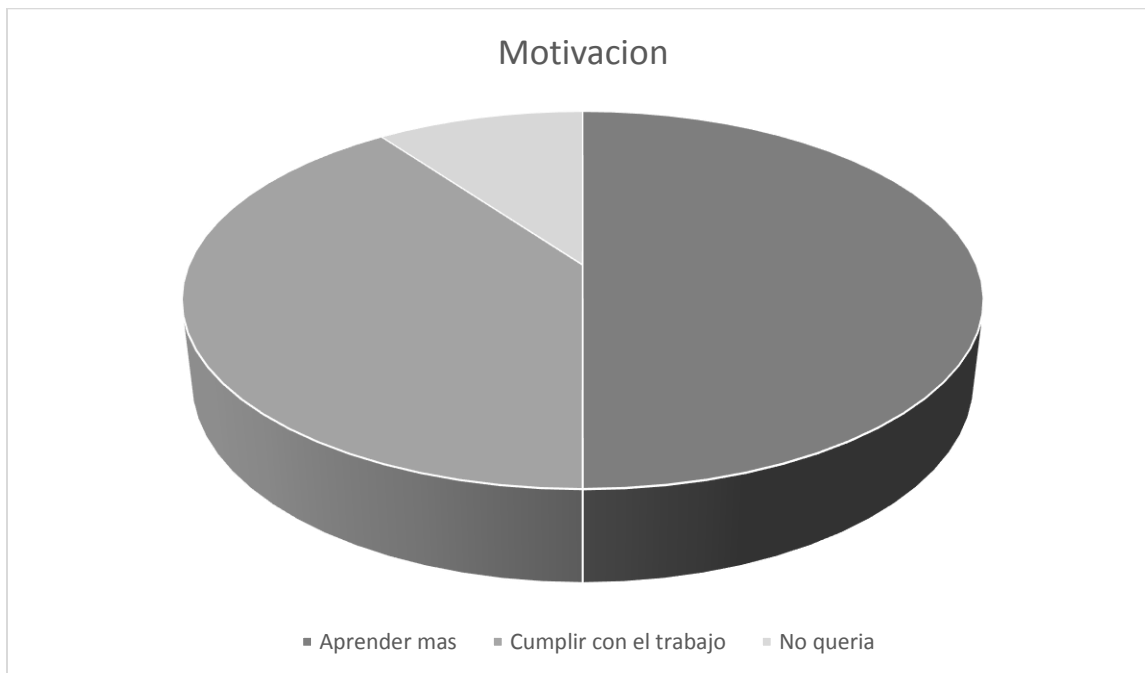
Retomando los estudios de Bahamon s/f, en coincidencia con los resultados de esta indagación, se encontró que las estrategias tradicionales de aprendizaje favorecen muy poco el desarrollo de la capacidad de aprender a aprender de los estudiantes, así mismo con estos resultados se puede comprobar que la falta de autonomía del desarrollo del educando, ha sido una de las limitantes para el logro de las metas de aprendizaje, del programa de capacitación.

#### ***4.2.2.3 Motivación para el aprendizaje;***

Resultado de la información analizada, encontramos que el elemento motivacional de la empresa para la implantación de un proyecto de estas características fue el establecimiento de una alternativa asincrónica, viable y de bajo costo, el cual se presentaría como una respuesta a las necesidades del evidenciar acciones para la mejora continua, requeridas por su proceso de

certificación; a diferencia de las respuestas obtenidas en las entrevistas con el personal operativo, se observó que el elemento motivador fue la innovación del uso de las tecnologías de información y comunicación para la capacitación; entre algunas de las respuestas encontramos:

*“No sabía de qué se trataba pero tenía curiosidad de saber que se iba a hacer en la computadora” “Estaba nervioso pero quería participar”*



*Figura 4.4 Motivación para el aprendizaje*

Resultado de la observación, se obtuvo información que refleja en los participantes disposición, curiosidad y motivación para participar en el proyecto; cualidades que permiten obtener logros en el proceso de aprendizaje individual permanente; de acuerdo con la teoría de Bahamon s/f ; en este sentido el autor indica que esta disposición por aprender y por desarrollar el conocimiento es básico en el aprendizaje; esta afirmación es reforzada al consultar la teoría de la investigadora Avitia (2010) quien considera que esta motivación, es un factor que favorece la

apropiación tecnológica; es el deseo de aprender y la confianza en las propias capacidades el impulso que se requiere para seguir desarrollándose tanto en lo personal como en lo profesional; al considerar que el promedio de la edad de los participantes de este proyecto se encuentran entre los 35 años; mismos que en su mayoría se muestran interesados por aprender; con esta información se puede respaldar lo expuesto por la investigación de Puerta (2011) quien afirma al respecto que lo esencial es que a cualquier edad pueda haber alguien que tenga ganas de enseñar y alguien con ganas de aprender.

#### **4.2.3 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC);**

##### ***4.2.3.1 Contenido;***

Comparando los resultados obtenidos con la línea positiva de los estudios de Romo (2010) se consigue afirmar que al utilizar la tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje, se puede facilitar el desarrollo de ciertas habilidades y competencias en los individuos; al observar a los participantes del proyecto quienes luego de haberse declarado analfabetas digitales, consiguen utilizar el portal y el ponerse en contacto con los elementos contenidos en la página digital; esta información les permitió valorar el contenido de la plataforma virtual para la capacitación; los resultados hacen referencia a una tendencia mayormente favorable; algunos de ellos opinaron que respecto al contenido la página es:

*“Muy interesante”, “Muy bueno por tratar los puntos de seguridad”*

Aun al encontrar respuestas negativas a la información contenida en la página; estas también son reflejo de que se logró poner en contacto al personal con el contenido temático, cuando expresan los participantes:

*“No aprendí nada nuevo, pues yo ya conocía ese tema”*

Para la empresa, una página virtual es una opción que le permite mantener el contenido permanentemente actualizado; así como la evidencia de su difusión; para sus programas de seguridad, en virtud a estos resultados y a la teoría de Mestre et al (2007) se puede considerar como un acierto, el que la empresa delegara al departamento de monitoreo la ejecución del proyecto, siendo estos los especialistas en el área de informática; ya que los teóricos afirman que el profesor de un entorno tecnológico, deberá contar necesariamente con un buen dominio de la tecnología a nivel de usuario (como mínimo) y será tanto más creativo e innovador cuanto más capacidad tenga para comprender todos los aspectos técnicos.

Por su parte al valorar la información introductoria para el uso de la plataforma virtual, los resultados nos indican que la mayoría de los participantes consideraron que la información proporcionada por la auxiliar administrativa, fue muy útil para el manejo de la plataforma:

*“Muy buena idea que nos asesoren para el uso de la computadora”, “Muy útil la información que nos proporcionó” “Ella explica rápido y bien lo que se va a hacer”*

Estos resultados, en relación con lo expuesto por la teórica Avitia (2010) reafirman que los docentes al desplegar habilidades y destrezas tecnológicas, y establecer un manejo hábil del lenguaje, la comunicación, la motivación y empatizar, logran que sus estudiantes desarrollen las competencias idóneas para enriquecerse personalmente y adecuarse al ámbito profesional deseado.

#### **4.2.3.2 Usabilidad**

Los resultados obtenidos al indagar respecto al uso de la página se refieren a esta como sorprendente, amigable y motivadora:

*“Es una sorpresa, se me hacía que iba a ser complicado y muy tardado y por eso no quería asistir”; “Me gusto aprender además a manejar la computadora”; “Estoy anonadado”; “Está muy bien, fue fácil” “Es seguro y confiable, porque aunque le apriete pestañas equivocadas no va a pasar nada, y eso me deja seguir investigando”*



*Figura 4.5 Usabilidad*

Respecto a este tema la indagación nos indica que la empresa por su parte considera que esta plataforma virtual es útil para ellos en la medida en que permite al usuario investigar todas las pestañas y leer todo el material de manera divertida; en este sentido los resultados son congruentes con la teoría propuesta por los investigadores Romo et al (2010) quienes sugieren que utilizar la tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje se pueden facilitar el desarrollo de ciertas habilidades y competencias en los individuos; el marco teórico refuerza teóricamente estos resultados con la teoría de Avitia (2010) quien destaca que el uso de las nuevas herramientas tecnológicas pueden promover que el alumno muestre una actitud más activa y que

bien orientado, adquiriera un mayor compromiso con su propio aprendizaje; coincidente es esta teoría con la apreciación de la mayoría los participantes quienes opinan que el uso de la plataforma fue muy fácil.

#### ***4.2.3.3. Accesibilidad***

La indagación ante esta categoría nos arroja resultados positivos referentes a que el personal operativo participante, consideró que el uso de las herramientas de información y comunicación para la capacitación es una alternativa muy buena, siempre y cuando la empresa les proporcione cursos de computación en paralelo, además de proporcionarles equipo disponible para su uso:

*“Si pero antes nos deben enseñar a usar las computadoras” “Deberían ponernos equipo disponible” “Mas cursos”*

Estos resultados resultan congruentes con la teoría propuesta por Romero et al (2009) quienes refieren que al igual que en este proyecto, los usuarios de su investigación consideraron que las TIC les permiten gestionar el proceso de su aprendizaje, pudiendo ir a su propio ritmo y en base a un itinerario personal, seleccionado y profundizando en contenidos que consideren más interesantes.

Por su parte la información de los documentos y de la observación de campo indicaron que para la empresa, el uso de las TIC es una alternativa viable, como solución a la problemática de la diversidad de horarios del personal para la capacitación; dejándolo disponible al personal a cualquier hora, esta información se encuentra en sintonía con la teoría del tratadista Fernández (2002) quien asegura que los avances de la tecnología en la educación continua, disminuyen las distancias entre la formación técnica o profesional y la obsolescencia de los conocimientos; los



estudios de Roig (2001) también son congruentes con los resultados obtenidos, ya que la autora considera como beneficio de las aulas virtuales, el que brindan conocimiento y dan flexibilidad a quienes no pueden asistir a clases.

#### **4.2.4 Competencias comunicativas;**

Adentrarnos a los resultados de esta última categoría, se recopilaron datos que proporcionaron la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación; *¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera infieren las competencias comunicativas en el proceso?*

Para dar esta respuesta es importante retomar la definición de competencias comunicativas desde la teoría de Lozano y Herrera (2011) quienes afirman que en estas, el docente establece una relación de comunicación con el educando utilizando distintas herramientas e instrumentos para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje; a continuación se describe al detalle los resultados por categorías.

##### ***4.2.4.1 Desarrollo de competencias comunicativas;***

Al abordar el tema de la comunicación de la organización hacia su personal encontramos como resultado que la empresa define a su comunicación como formal; en la medida en que se da a conocer por escrito las instrucciones para la realización de actividades diversas que competen al área operativa; particularmente en este caso de capacitación.

*“La comunicación referente a la capacitación es formal, de forma escrita, informando las actividades a realizar”*

*“En este caso en particular se les informó verbalmente acerca de su participación en la capacitación; así mismo el proyecto contempló espacios disponibles para que ellos escriban su opinión, así como una liga para establecer contacto con los responsables del proyecto”.*

El personal operativo por su parte corroboró esta información acerca del método verbal en que estos fueron informados para participar en el proyecto de capacitación:

*“No hay comunicación porque solo nos dan instrucciones pero nunca toman en cuenta lo que les decimos”*

*“La página CapaSITate tiene espacios para que los jefes sepan que pensamos y que queremos”*

En los resultados de la indagación respecto a la comunicación previa a este proyecto de capacitación, arrojaron información disonante con lo indicado en la teoría; contrastando con los estudios de López y Encabo (2002) quienes afirman que si la intención es generar algún cambio, lo cual es el propósito de esta innovación, la comunicación es el elemento decisorio en la prosperidad de un grupo; sin embargo la teoría también considera lo expuesto por Lozano y Herrera (2011) quienes aseguran que para que esta comunicación sea efectiva, los responsables de capacitación, tiene el deber de escuchar atentamente los intereses y motivaciones de sus alumnos y utilizarlos para mejorar sus habilidades comunicativas como educador. Si bien la comunicación empresa-trabajador, hasta este punto había sido unidireccional, es importante destacar que el objetivo general del proyecto piloto compartido tanto por el investigador como por parte de la empresa es *“Conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página*

web” lo cual es una evidencia tangible de la importancia que la organización está otorgando a las competencias comunicativas en esta innovación educativa.

#### **4.2.4.2 Búsqueda de la información;**

Los resultados obtenidos conforme a la apreciación de los participantes respecto a que la plataforma virtual es una herramienta que fomenta el análisis de la información; son en su mayoría positivos, así lo señalan las repuestas de algunos de ellos entre las que encontramos:

*“Si porque cuando la auxiliar administrativa nos da las indicaciones de resolver un ejercicio, es necesario abrir los otros espacio y leerlos buscando la información para la solución del ejercicio “Si pero con más práctica”*

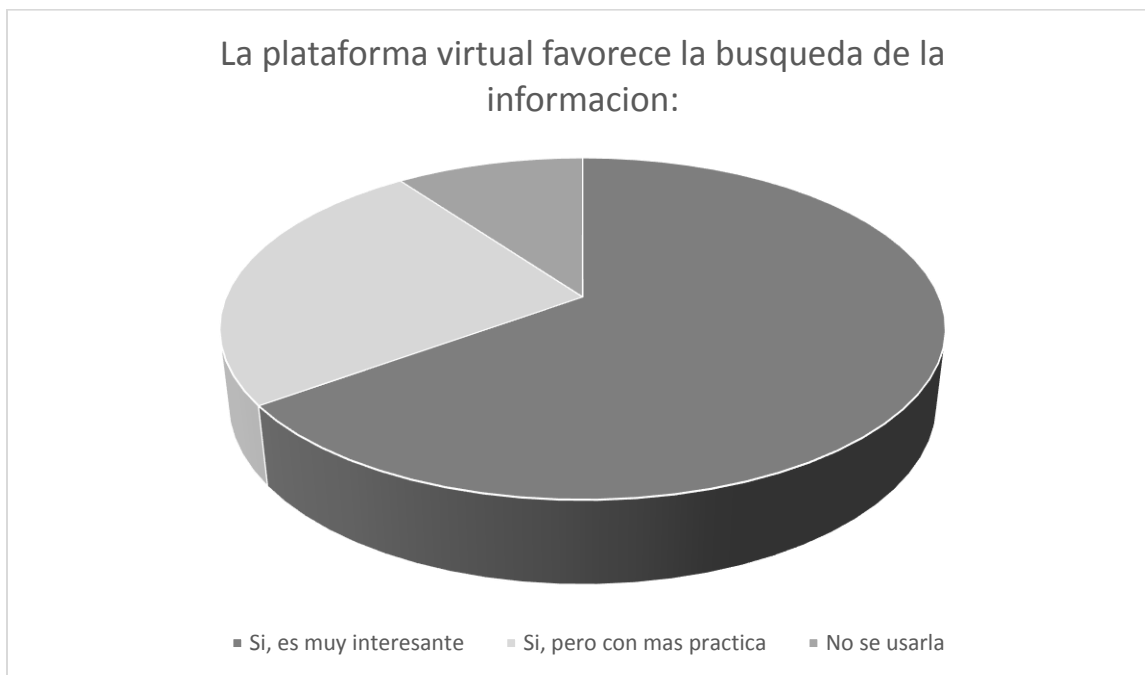


Figura 4.6 Desarrollo de competencias comunicativas.

Estos resultados muestran una respuesta positiva en referencia a la teoría de Morales (2011) cuando invita a que el docente virtual proponga actuaciones en ambientes reales, como el ejercicio que se presentó en este proyecto, el cual tenía como objetivo valorar la búsqueda de la información en el ambiente virtual; siendo este en palabras del autor “ambientes simulados” el cual permitió a los operadores la construcción de esta competencia; este ejercicio permitió también a la empresa, considerar los posibles errores sin las consecuencias que se pudieran dar en la vida real.

Es importante mencionar que el ejercicio que se presentó a los participantes, brindó a los responsables de la capacitación hacer una evaluación de los conocimientos adquiridos en la plataforma; esto fue valorando las respuestas del personal participante particularmente a través del uso que cada uno de ellos realizó en los espacios disponibles en la página web tanto para contestar el ejercicio, como su uso para comentarios y sugerencias; con estos resultados se alcanzó el primero de los objetivos específicos del proyecto el cual establece *“Observar el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los capacitadores, en un proyecto de capacitación en un ambiente virtual”*

#### **4.2.4.3 Análisis;**

Luego de indagar respecto a la habilidad del análisis de la información, la mayoría de los participantes hicieron referencia a que ya tenían conocimiento del tema de seguridad, pero que al analizar la información para resolver un ejercicio encontraron sentido al contenido de esta.

*“Muy interesante hacer el ejercicio pues yo ya había leído el contenido, pero no le preste importancia hasta que llegó el momento de contestar el ejercicio, volví a abrir las pestañas buscando los procedimientos adecuados”*

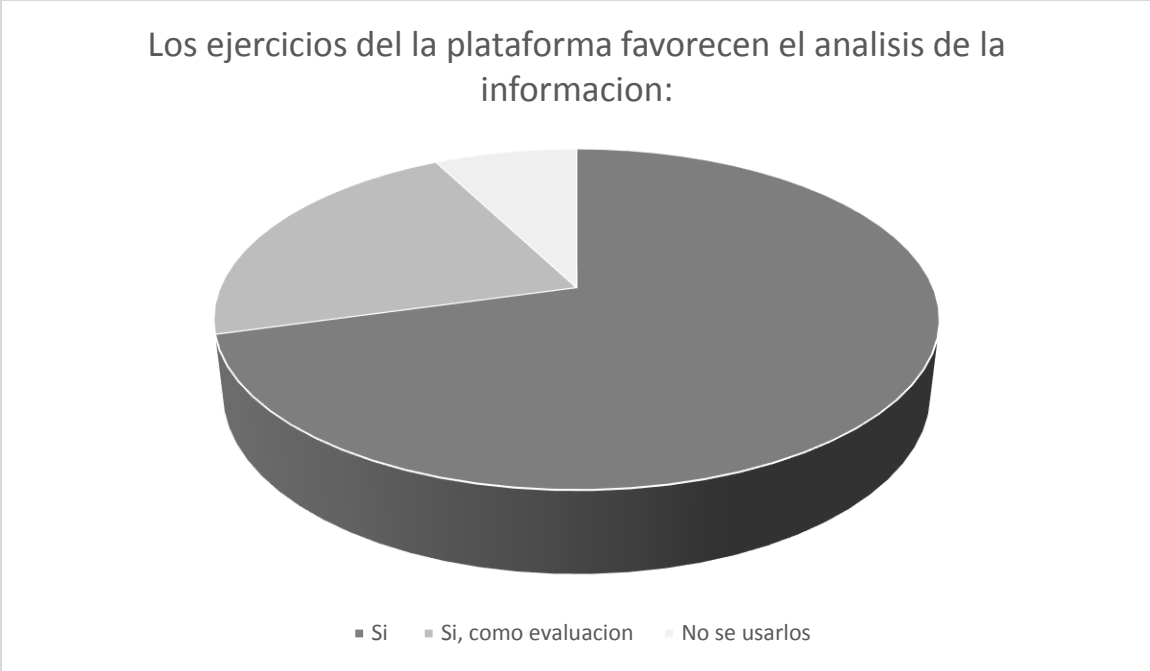


Figura 4.7 Análisis

**4.2.4.4 Síntesis;**

Desalentadores fueron los resultados en esta categoría, pues el uso de los espacios de contacto requería dejar un correo electrónico para contactarles; tomando en consideración que la encuesta previa de habilidades computacionales indicó en su momento que la totalidad del personal operativo participante en el proyecto, no tenían una cuenta de correo electrónico con el cual lograr hacer uso de las herramientas de comunicación y redes sociales que contiene la plataforma; el personal administrativo indicó que se usara de manera provisional el correo organizacional del departamento de monitoreo, para fines de culminar el proyecto.

Al respecto la observación de campo reflejó que la auxiliar administrativa debía detenerse para hacerles una introducción a lo que es el correo electrónico, sus funciones y explicarles que en su mayoría se pueden adquirir gratuitamente; pues la opinión del personal ante la pregunta de

qué dirección de correo deberían usar para el acceso a los espacios como el blog de discusión o hacer un comentario en las redes sociales; estos en su mayoría contestaban que la empresa debería darles una cuenta de correo electrónico.

*“Primero que nos den un correo electrónico de la empresa y después la capacitación”*

Una vez que les indicaba que para fines de la capacitación usarían el correo del departamento de monitoreo; los participantes lograron acceso a los espacios designados para responder al ejercicio denominado *“Para que me sirven los procedimientos de seguridad”* y para el de comentarios generales, logrando enviar respuestas a través de mensajes muy breves; se muestran ejemplos de ellos en el (Apéndice J); el autor afirma que de acuerdo con la teoría de Kajder y Bull (2004) el uso de estos espacios, estimulan la precisión y economía de cada participación urgiendo a los usuarios a comunicarse con secciones de texto más pequeñas; en algunas ocasiones estos comentarios iban acompañados de sugerencias, entre las más frecuentes referentes a la solicitud de continuar con la capacitación a través de esta modalidad y que se preste urgente atención al mantenimiento de sus equipos.

Se pudo percibir con estos ejemplos lo que la investigadora Avitia (2010) llama “interacción continua” esto es, el uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles y las respuestas que dieron los operadores a la estrategia didáctica, particularmente el ejercicio antes mencionado; siendo esta interacción producto de la propia motivación del participante y como resultado de la intención del docente por relacionar los conocimientos y la práctica.

#### 4.2.4.5 El uso de espacios virtuales favorece la comunicación;

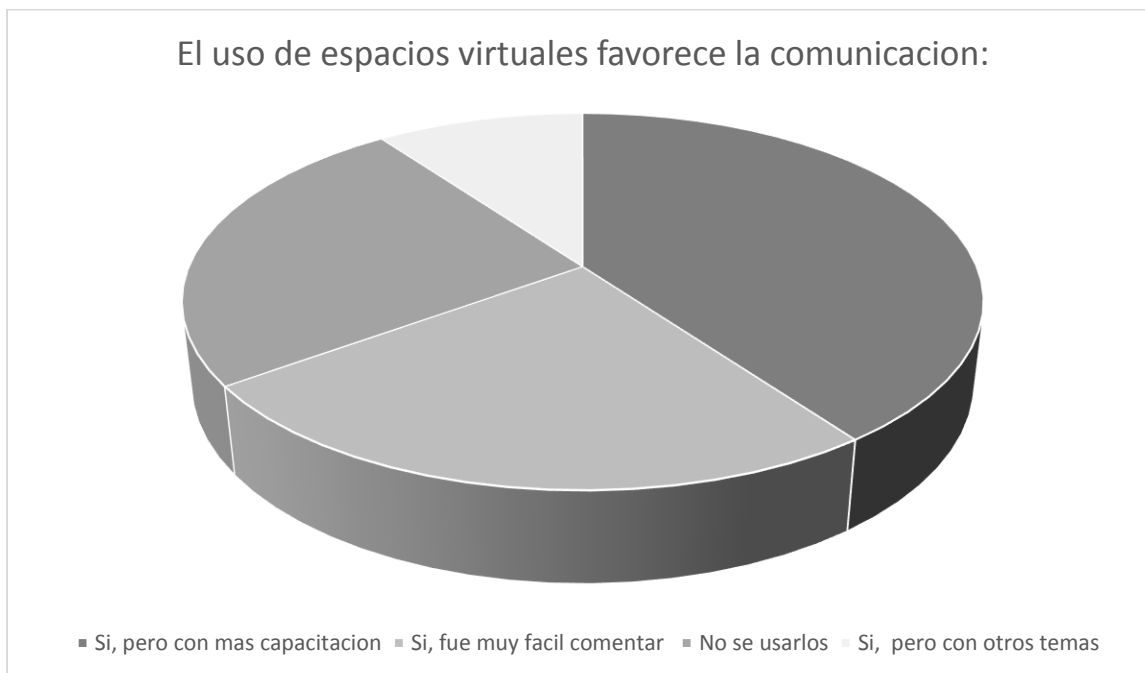
Al cuestionar a los participantes si el uso de los espacios virtuales en la página virtual usada favorece la comunicación en la organización, se encontraron respuestas muy positivas al respecto, cuando refieren:

*“Es una idea muy buena porque en espacios así podemos informar de fallas y de mejoras en el servicio”*

*“Si es una forma de tener acceso con todo el personal de oficina”*

Incluso van más allá de los objetivos del proyecto, al proponer el uso extendido de estas herramientas para la capacitación de temas relacionados con el trabajo cotidiano:

*“Si deberían abrir este tipo de espacios para el trabajo normal como la entrega de viajes, el chequeo de kilometraje y consumo de combustibles”*



*Figura 4.7* Las herramientas virtuales favorecen la comunicación.

Es importante reflexionar que aunado a otros resultados de esta investigación particularmente los resultantes de esta categoría permiten dar cumplimiento al segundo objetivo específico de este proyecto, el cual requiere *“Observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado de un proyecto de capacitación a través del uso de las TICS”* Al observar el uso de la plataforma digital, se obtuvo información que evidencia el uso de estos espacios virtuales, como la encuesta de opinión, la cual se aprecia en la impresión de pantalla ubicada en el (Apéndice N) y las notificaciones de comentarios y sugerencias ubicadas en el (Apéndice J)

Luego de la necesidad de que los participantes usaran el correo electrónico del departamento de monitoreo; los resultados reflejan la solicitud de la mayoría personal de que se les proporcione una cuenta de correo electrónico de la organización; tomando como base la teoría del tratadista Jiménez (2011) quien afirma que se debe considerar el uso del e-mail como una de las herramientas de trabajo más empleada actualmente, al igual que el autor, es importante destacar que la velocidad y el empleo masivo en el intercambio de correos electrónicos entre trabajadores y colaboradores, favorece a que el trabajador desarrolle habilidades para saber comunicarse eficientemente, con un vocabulario amplio y adecuado; brindando a los usuarios posibilidades de comunicación multimedial tanto sincrónica como asincrónica, necesarios en el uso de ambientes virtuales, lo anterior de acuerdo con el teórico Merino (2011)

La empresa por su parte a través de estos espacios buscó proporcionar a los operadores, los espacios comunicativos que permitieron interactuar con el contenido del programa de capacitación y con los responsables de cada una de las áreas; el investigador considera lo



señalado por el autor antes mencionado, quien indica que por lógica relacional, la construcción de competencias comunicativas se adquieren con el uso habilidades de creación, deliberación, juicio crítico, indagación y consenso entre otras.

Los responsables de la capacitación en la empresa, respondieron positivamente al respecto ya que contemplan estos espacios como:

*“Es una forma de abordar temas específicamente sin divagar; el ser espacios para la comunicación escrita la hace formal, y es una evidencia del trabajo de capacitación del personal operativo”*

Cabe mencionar que si bien se observó que la plataforma ofrecía al participante ligas para establecer contacto a través de redes sociales como los son Twitter y Facebook, como se puede observar en el (Apéndice N) estos espacios no fueron accesibles, ya que en la ejecución de los de la capacitación virtual, el administrador general, al valorar en la practica la falta de habilidades computacionales del personal, indicó que se enfocaran los esfuerzos al manejo del correo electrónico y al uso del foro para dar respuesta al ejercicio y, para hacer llegar comentarios y sugerencias. Esta información permite corroborar lo dicho por los teóricos Valerio y Valenzuela (2011) quienes afirman que a pesar de las grandes bondades que parecen ofrecer las TICs a las iniciativas de aprendizaje, muchas no consiguen los resultados esperados; en este caso en particular no todos los resultados esperados.

#### **4.2.5 Comentarios adicionales y sugerencias de los usuarios de la plataforma;**

Si bien el diseño del proyecto de investigación consideraba valorar tres constructos primordialmente, somos conscientes que en las investigaciones cualitativas las aportaciones

espontaneas de los participantes son elementos clave que enriquecen este tipo de investigaciones; entre las sugerencias resultado de la entrevista se destacan:

*“Me gusta que la empresa se preocupe por la seguridad, no dejarlos a la deriva, es importante llevarlos procedimientos a cabo para prevenir riesgos”*

*“Me gusta que me tomen en cuenta, agradezco a la empresa la oportunidad de sentarme ante la computadora”*

*“Para mi es importante la seguridad y la calidad en el servicio, para mí, para la empresa y para el cliente”*

*“Es importante capacitarnos para ser mejor trabajador cada día”*

*“Esta capacitación sirve para comunicarnos mejor y tener buen desempeño laboral”*

*“Para que funcionen primero nos deben dar curso de capacitación en el uso de las computadoras”*

Entre las sugerencias más frecuentes los operadores manifestaron repetidamente la necesidad de capacitación en motores y mantenimiento de las unidades.

Otro aspecto importante que se observó fue que a pesar de pedirles a los participantes que se mantuvieran en el anonimato, la mayoría del personal insistió en evidenciar por escrito sus nombres.

## Capítulo 5 Conclusiones

### 5.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos de la valoración de las competencias comunicativas, brindaron a los responsables de la capacitación en materia de seguridad, la información necesaria para inferir que si es posible capacitar al personal operativo y que es posible ofrecer el programa educativo en línea de manera exitosa; además de proporcionarles información al detalle de las mejoras que requieren desarrollar para el programa permanente.

A través de un conjunto de estrategias diseñadas para valorar los constructos que integran esta investigación; se logró conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web; dando cumplimiento al objetivo general, el cual guio la investigación; a continuación se mencionan los principales hallazgos.

En respuesta al primero de los objetivos se observaron acciones que comprobaron el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los responsables del área de capacitación; a través de este foro se pudo observar la participación de los operadores al dar respuesta al ejercicio práctico; cabe mencionar que aunado a esta respuestas los participantes insistieron en dejar su nombre aunado a una serie de sugerencias tanto para el proyecto, como para el uso de la plataforma virtual para otros temas; a pesar de haber sido informados de la privacidad de sus respuestas.

En relación al segundo objetivo particular el cual requería observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado de un proyecto de capacitación a través del uso de las TICS; al respecto comentan como principales hallazgos; que el uso del espacio para dar respuesta a la encuesta de satisfacción del uso de la plataforma y

el del ejercicio teórico práctico, fueron producto de la propia motivación de los participantes, al relacionar los conocimientos adquiridos con la práctica, logrando así la interacción continua esperada del personal operativo con los responsables del proyecto, ante este resultado se puede argumentar que las frecuentes sugerencias de los participantes de usar este tipo de espacios como medio de comunicación con el personal de oficina, son evidencia exitosa del uso de este tipo de aulas virtuales.

Estos hallazgos permiten consecuentemente dar respuesta a la primera parte de la pregunta de investigación planteada al inicio de este proyecto de tesis:

*¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera infieren las competencias comunicativas en el proceso?*

Estos efectos se resumen en las siguientes afirmaciones:

- Los espacios establecidos para la resolución de ejercicios en una plataforma virtual favorecen la comunicación de los participantes con los docentes.
- Al conocer el interés del personal operativo por participar en el establecimiento de los objetivos de aprendizaje se abre la posibilidad de integrar sus aportaciones a este proceso.
- Las estrategias de aprendizaje autorregulado, son una alternativa exitosa en la educación virtual del adulto.
- La autoevaluación es una estrategia que favorece el proceso de aprendizaje autorregulado de los participantes en una plataforma virtual.
- El uso de las tecnologías de información y comunicación es altamente motivador para el adulto, en el proceso de educación continua del personal operativo.

- La unión de la tecnología y capacitación es una alternativa funcional que permiten la capacitación asincrónica de los participantes que no pueden coincidir en los programas de educación continua.
- El aprendizaje a través de un aula virtual permite al adulto el acceso al conocimiento de una forma amigable y divertida.
- Los ejercicios teórico-prácticos de capacitación en un aula virtual, favorecen la búsqueda de la información.
- El uso de los foros en una página digital para capacitación favorece el análisis y síntesis de la información.
- El uso de los foros digitales, favorecen el proceso de comunicación entre el personal operativo y los responsables de la capacitación.
- Se afirma que a menor edad mayor es la aceptación, e interés hacia el uso de las tecnologías de informática y comunicación (TICS)

A continuación se presentan afirmaciones a manera de conclusión, respecto a la manera en que infieren las competencias comunicativas en el proceso de capacitación a través de una plataforma virtual.

- Las competencias comunicativas infieren de manera fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje virtual, en virtud de que la interacción comunicativa síncrono o asíncrona entre las partes involucradas fluyó de manera más eficiente para el logro de los objetivos de aprendizaje.
- Al igual se argumenta que las competencias comunicativas proporcionan a través de las participaciones escritas, la información necesaria para inferir que se han

abordado exitosamente, el contenido del programa, evidenciando el desarrollo de habilidades de la lecto-escritura en los participantes.

- Las competencias comunicativas infieren en el éxito del programa de capacitación virtual, en virtud de que proporcionaron los elementos para valorar que el diseño, la usabilidad y la accesibilidad fueron acordes con las necesidades de los usuarios.
- Finalmente se argumenta que son las competencias comunicativas el factor que permitió inferir que se logró la adquisición de un aprendizaje significativo respecto al contenido de este programa de capacitación.

De acuerdo a lo anterior se concluye que, las competencias comunicativas infieren en el proceso de capacitación como un medio de comunicación, sincrónica y asincrónica a través del cual el personal operativo proporciono evidencias del desarrollo de habilidades de lecto-escritura; reflejando que la plataforma cuenta con un diseño, usabilidad y accesibilidad, de acuerdo a las necesidades de los participantes, así como la adquisición de los conocimientos, logrando un aprendizaje significativo; estos elementos permiten dar respuesta a la segunda parte de la pregunta de investigación planteada en el capítulo no de este proyecto de tesis.

## **5.2 Sugerencias para estudios futuros**

A continuación se mencionan sugerencias de mejora para la empresa, las cuales se pueden observar en la comunidad educativa como sugerencias para estudios futuros. Ante la evidente brecha digital existente entre el personal operativo y el de oficina, se sugiere prestar atención al diseño de un proyecto de creación del correo institucional para los operadores con la finalidad de integrar al personal al manejo de computadoras, buscando favorecer el desarrollo de esta habilidad en beneficio de la comunicación y de la capacitación a través de las TIC, y de

esta manera lograr hacer uso de las redes sociales dispuestas en la plataforma como herramientas de interacción de los educandos con los docentes y con sus compañeros; fortaleciendo las competencias comunicativas como lo son el análisis y síntesis de la información.

Entre otra de las sugerencias para futuros estudios, se propone considerar el diseño y desarrollo de estrategias meta-cognitivas que fomenten el aprendizaje significativo en los adultos a través de las aulas virtuales, como lo son el método del caso, y ejercicios de aprendizaje basado en problemas, con la finalidad de resolver problemáticas de la vida cotidiana en el ambiente virtual.

Se considera de suma importancia realizar un estudio socio grafico de clima organizacional, luego de conocer la insistencia del personal por dejar por escrito sus sugerencias aunadas a su nombre; descartando el anonimato que contemplaba el proyecto; un proyecto que busque el establecimiento de la comunicación, con el fin de lograr lo expresado por el teórico Ayala, en Lozano (2005), cuando afirma que la comunicación permite al hombre la trascendencia de sus pensamientos interiores, sus acciones, y comportamientos; dándole sentido a la existencia del ser humano, distinguiéndolo como ser pensante, permitiéndole conocer y ser conocido por los demás.

### **5.3 Conclusión final**

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la inferencia que las competencias comunicativas tienen sobre el resultado exitoso en un proyecto de capacitación para personal operativo a través de una plataforma virtual; se concluye que la observación objetiva de estos hallazgos brindan a los responsables del proyecto piloto de capacitación, los elementos necesarios para conocer las fortalezas y debilidades del programa de capacitación.

Se concluye esta investigación considerando las propuestas coincidentes de los estudiosos que soportan el marco teórico de este proyecto de tesis, con los resultados obtenidos; considerando estas como áreas de oportunidad; siendo así y acorde a la propuesta teórica de Jiménez (2011) de involucrar a elementos clave de su personal operativo de manera que los propios integrantes del grupo participen en la detección de las necesidades de capacitación como lo recomiendan los estudios de Merino (2013) y de esta manera contribuyan a definir los perfiles esperados de sus futuros trabajadores, y que estos sean acordes con el desarrollo de las nuevas tecnologías implicadas.

Se argumenta que este tipo de programas deben prestar especial atención al uso de los espacios interactivos y al seguimiento que los responsables de capacitación le den a las participaciones de los usuarios en los foros, ya que de este uso interactivo de estas actividades de aprendizaje depende la promoción asertiva tanto de la comunicación, como de la búsqueda de la información; en este sentido, Acuña (2007) afirma que se debe prestar especial atención al tiempo que dispone el educando, a la motivación intrínseca, a que la problemática que se les plantea forme parte de su contexto.

Al igual se argumenta importancia del establecimiento de la autoevaluación y la evaluación en las prácticas habituales, acorde a la propuesta de los tratadistas Díaz y Hernández (1999) quienes retoman las habilidades cognitivas propuestas por la teoría de Beltrán (1987) y destacan como habilidades metacognitivas y autorreguladoras, la evaluación de la propia ejecución cognitiva y la selección de estrategias adecuadas a un problema determinado.

Así mismo se debe considerar la importancia de la inclusión de foros de discusión que promuevan la confrontación de ideas opiniones y conclusiones; lo anterior a fin de ir



perfeccionando las competencias comunicativas, como lo son la adquisición de información, aplicación, análisis, síntesis y comunicación; elemento medular de este proyecto de tesis.

Al prestar atención a la participación del personal a través de los foros, se obtiene información necesaria para conocer los elementos motivacionales del personal, reconociendo que la motivación debe ser considerada como un factor vital para el aprendizaje en los adultos, y esta aunada al uso de las herramientas tecnológicas tanto de software como de hardware permiten consecuentemente potenciar en los participantes desarrollar competencias como lo son pensamiento lógico, proactivo, innovador y creativo necesarios en la educación mediada por la tecnología, como lo afirma los estudios de Zapata (2013).

Entre las conclusiones se destaca que las competencias comunicativas se van adquiriendo a través del aprendizaje y de la experiencia, con esto se puede inferir que con cada oportunidad que los educandos entren en contacto con la plataforma, desarrollen y perfeccionen estas destrezas, cumplir con los objetivos de aprendizaje planteados y que a través de estrategias meta cognitivas les permitirán por descubrimiento propio resolver exitosamente situaciones antes de que se presenten en la vida real.

Acorde con el estudio de González y Ramírez (2009) se concluye que en los ambientes virtuales, además de la información que aportan las competencias comunicativas; también se desarrollan dos tipos de competencias predominantemente como lo son el desarrollo de habilidades para usar la tecnología y la resolución de problemas en entornos profesionales.

Los resultados de esta indagación permiten concluir que el uso de las herramientas de información y comunicación promueven que el educando muestre una actitud activa, y que bien orientado adquieren una actitud de mayor compromiso con su propio aprendizaje, como lo expresa la conclusión de la estudiosa Avitia (2010) cuando afirma que la participación y

motivación del alumno requiere realizar actividades que promuevan el desarrollo de competencias.

Resultado de esta indagación se obtuvo información que permite dar respuesta al supuesto de investigación planteado en el primer capítulo de este proyecto de tesis; a través de un análisis cualitativo se obtuvieron resultados que permiten reforzar la aseveración planteada en este supuesto de investigación, afirmando que “Las competencias comunicativas en un ambiente virtual son un elemento que favorecen el éxito de un proyecto de capacitación continua”

Finalmente se concluye esta investigación afirmando que la educación del adulto y las TICS; es un área de oportunidad para los responsables de la educación; ya que se deben contemplar estrategias educativas que incluyan a quienes no crecieron a la par del desarrollo de las herramientas de información y comunicación, buscando proveer al adulto el desarrollo de estas competencias que exige el mundo globalizado tanto en nuestro país como en todo el mundo; confirmando la propuesta de la estudiosa Roig (2001) quien afirma que se debe prestar a cuatro aprendizajes de acuerdo con la UNESCO (1996) que son aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

## Glosario

**Blog.** Sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores.

**Capacitación:** Acción y efecto de capacitar.

**Competencias comunicativas:** Comprende las habilidades de la comunicación en sus versiones oral, escrita y auditiva.

**Innovación:** Acción deliberada que comporta la introducción de algo nuevo en un sistema u organización, modificando sus procesos (estructuras, procedimientos u operaciones) y cuyo resultado supone una mejora en los productos, es decir, en el logro de los objetivos.

**TIC:** Tecnologías de información y Comunicación.

**Sociedad del conocimiento:** Sugiere una transformación social, cultural y de conocimientos soportada en la incorporación de las tecnologías de información.

**Sociedad de la información:** Caracterizada por la incorporación de tecnologías de información y comunicación

## Referencias

- Acuña, S. (2007) *Características de Actividades en Línea que Promuevan una Educación para la Vida en el Bachillerato Universitario Semiescolarizado de la BUAP*. [Tesis] ITESM Universidad Virtual. <http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/opendoc?cual=5822>
- Avitia, M. (2010). *Las Competencias del Docente Universitario y las TIC s.* [Tesis] ITESM Universidad Virtual. [http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co\\_recurso=doctec:141230](http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co_recurso=doctec:141230)
- Bahamon, J.H. (s/f) *El aprendizaje individual permanente*. Recuperado en febrero 11 de 2014 de Eduteka: [http://www.eduteka.org/pdfdir/cartilla\\_aprendizaje.php](http://www.eduteka.org/pdfdir/cartilla_aprendizaje.php)
- Bernal, O.M. (2007) *Web 2.0: nuevas plataformas y recursos para la innovación educativa*. Recuperado en febrero 11 de 2014 de Temoa: <http://www.temoa.info/es/node/25073>
- Cardona, M.A. (2013) *Diseño e implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la comprensión lectora dirigido a los niños del grado 2 de la institución educativa Camila Molano sede La Sierrita*. Recuperado de: Eduteka: <http://www.eduteka.org/proyectos.php/2/18277>
- Carneiro, R. (2000). *La “nueva educación” en la sociedad de la información y de los saberes*. Recuperado en febrero 6 de 2014 de Eduteka: <http://www.oei.es/tic/santillana/carneiro.pdf>
- Cubides, H. y Valderrama, C. (1996) *Comunicación - educación: algunas propuestas investigativas*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105118998011>
- Del Hierro, G. (2009) *Competencia comunicativa intercultural crítica*. *Revista Tendencias y Retos* No. 14, pág. 167-189 <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/te/article/viewFile/1289/1178>
- Díaz, F. y Hernández G. (2009) *Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos*. McGraw-Hill, México, Recuperado de: <http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/estrategias.pdf>
- (DRAE) *El Diccionario de la lengua española* edición actual 22.ª, Publicada en 2001 Recuperado de: <http://www.rae.es/>
- Fernández, N. (2002) *Educación continua por internet: Planeación y diseño de actos académicos*. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. Recuperado de: <http://ried.utpl.edu.ec/images/pdfs/vol5-1/educacioncontinua.pdf>

- Giroux, S. & Tremblay G. (2004). *Metodología de las ciencias humanas*. México, D.F. Fondo de Cultura Económica
- Giux, X. (2011). *Ni me explico ni me entiendes*. Barcelona, España: Editorial Urano.
- González, M., Hipólito, S. y Ramírez, M. (2009). Análisis del desarrollo de competencias a través de la evaluación formativa en ambientes virtuales de aprendizaje. *Memorias del Congreso Internacional de Educación: Curriculum. Universidad Autónoma de Tlaxcala*. Recuperado de: [http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/material/ci\\_21.pdf](http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/material/ci_21.pdf)
- Hawkins, R. (2004) *Diez Lecciones sobre Educación y TIC para el mundo en desarrollo*. Recuperado de Eduteka: <http://www.eduteka.org/DiezLeccionesTIC.php>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. México D.F. McGraw Hill
- Hymes, P. (1995) *Acerca de la competencia comunicativa*. Madrid. Editorial Edelsa.
- Iglesias, G. Mar (2011) *El uso de los Blogs como herramienta educativa en la asignatura de Comunicación y Mercado de Trabajo*. Universidad de Alicante Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/17991>
- Im, Y. y Lee, O. (2003). Pedagogical Implications of Online Discussion for Preservice Teacher Training. *Journal Of Research On Technology In Education*, 36(2), 155-170.
- Jiménez, J. (2011) Análisis de la enseñanza-aprendizaje y evaluación de competencias transversales en general, y de la competencia de la comunicación escrita en particular, en currículos TIC. Recuperado de: [http://uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/6022/8/jjimenezpeITFC0111\\_presentacio.pdf](http://uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/6022/8/jjimenezpeITFC0111_presentacio.pdf)
- Kajder, S. y Bull, G. (2004) *Lectura y Escritura con Blogs*. Recuperado de Eduteka: <http://www.eduteka.org/Weblogs2.php>
- Knowles, M., Holton, E. & Swanson. R. (1998) *The adult learner* . Gulf Publishing Co. Houston Tx. USA.
- López, A. y Encabo, E. (2002). *Competencias comunicativas, identidad de género y formación del Profesorado*. Recuperado en febrero 11 de 2014 de Temoa: <http://www.temoa.info/es/node/489252>
- López, E. (2009) *El paradigma de la Educación Continua. Reto del siglo XXI* (Madrid, Narcea). Recuperado de <http://revistadepedagogia.org/20101122429/resenas-bibliograficas/n%C2%BA-247septiembre-diciembre-2010/el-paradigma-de-la-educacion-continua.-reto-del-siglo-xxi.html>

- López, J.C. (2011) Uso de Twitter en la educación. Recuperado de Eduteka: <http://www.eduteka.org/TwitterEducacion.php>
- López, S. y Flores, M. (2007) La ambivalencia del término "competencias comunicativas". *Odiseo, revista electrónica de pedagogía*, 5, (9). Recuperado el 05 de marzo de 2014 de: <http://www.odiseo.com.mx/2007/07/lopez.flores-ambivalencia-competencias.html>
- Lozano, A. (2005) El éxito en la enseñanza: aspectos didácticos de las facetas de profesor. México. Trillas.
- Lozano, R. A. y Herrera B. J. A. (2011). *Diseño de programas educativos basados en competencias*, Monterrey, México: Editorial Digital del Instituto Tecnológico de Monterrey.
- Merino, M. (2013) *Competencias comunicativas en los medios virtuales*. Saarbrucken, Deutschland, Alemania. Editorial académica española.
- Mestre, U., Fonseca, J. y Valdes, P. (2007) Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje - 978-959-16-0637-2.pdf. Libros Digitales. Editorial Universitaria. Recuperado de: <http://www.librosdigitales.org/bitstream/001/251/8/978-959-16-0637-2.pdf>
- Mora, A. (2009) *Las TIC en la enseñanza de los negocios internacionales Un asunto de competencias comunicativas* PANORAMA Recuperado de la web: <http://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/211/191>
- Morales, S. (2011) La construcción de competencias en ambientes virtuales de aprendizaje. *Revista de Investigaciones UNAD. Vol. 10 (2)* Recuperado de: <http://riaa.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/volumen10num2%202011/1.%20La%20construccion%20de%20competencias%20en%20ambientes%20virtuales%20de%20aprendizaje.pdf>
- Pedraja, L. (2012) Desafíos para el profesorado en la sociedad del conocimiento. *Revista Chilena de Ingeniería vol. 20*. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052012000100014](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052012000100014)
- Puerta, J. (2011) Aprendizaje a lo largo de la vida, envejecimiento activo y cooperación internacional en los programas universitarios para mayores Alicante. Recuperado de RUA <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/20014>
- Ramírez, M. (2005) *Conjunto de Factores Clave de Éxito para Mejorar la Comprensión del Alumno de Nivel Superior, Mediante la Aplicación de los Principios de Calidad Total*. . [Tesis] ITESM-Universidad Virtual. Recuperado de: [http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co\\_recurso=doctec:132769](http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co_recurso=doctec:132769)
- Ramírez, M. S. (2012). *Modelos y Estrategias de Enseñanza*, Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.

- Ramírez, M. S. (2013). *Triangulación de instrumentos para el análisis de resultados*, [video]. Disponible en la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, en el sitio Web: <http://apps05.ruv.itesm.mx/portal/uvtv/video/video.jsp?folio=4626>
- Ricoy, M., Sevillano, M. y Tiberio, F. (2011) Competencias necesarias para la utilización de Las principales herramientas de Internet en la educación. *Revista de educación*, N° 356. Recuperado de: [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356\\_20.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_20.pdf)
- Rodríguez M. (2013) *Diseño e implementación de una herramienta tecnológica para mejorar la comprensión lectora dirigida a los niños del grado 2 de la institución educativa Camila Molano Sede La Sierrita*. Recuperado de Eduteka: <http://www.eduteka.org/proyectos.php/2/18277>
- Roig, R. I. (2001). *La articulación de las TICS en la educación: análisis y valoración de las páginas webs de centros escolares de primaria*. Tesis doctoral Universidad de Alicante. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/biststream/10045/3927/1/>
- Romo, L. (2010). *Desarrollo de Competencias Comunicativas Aplicando la Estrategia de Aprendizaje Colaborativo en Línea a Nivel Preparatoria*. [Tesis] ITESM-Universidad Virtual. [http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co\\_recurso=doctec:140680](http://biblioteca.itesm.mx/cgi-bin/doctec/listdocs?co_recurso=doctec:140680)
- Romero, E., Domínguez, G. y Guillermo, C. (2009) *El uso de las Tics en la educación básica de jóvenes y adultos de comunidades rurales y urbanas del sureste de México*. Recuperado de Dialnet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3267594>
- Santoveña, S. (2010) *Procesos de comunicación a través de entornos virtuales y su incidencia en la formación permanente en red*. Recuperado de *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v8n1-santovena/v8n1-santovena>.
- Stake R. (2010) *Investigación con estudio de casos*. Madrid España. Editorial Morata.
- Taylor, S. y Bogdan R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona España. Editorial Paidós.
- UNESCO. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en la educación en América Latina y el Caribe*. Recuperado de [http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCO\\_enfoques\\_estrategicos\\_sobre\\_las\\_TIC.pdf](http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCO_enfoques_estrategicos_sobre_las_TIC.pdf)
- UNESCO. (2007). *Estándares UNESCO de competencia en TIC para docentes*. Recuperado de <http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>

- Valenzuela, J. y Flores M. (2012). *Fundamentos de investigación educativa*. (eBook). Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- Valerio y Valenzuela (2011) Competencias informáticas para el E-learning 2.0 Recuperad de la web: <http://ried.utpl.edu.ec/images/pdfs/volumen14-1/competenciasinformaticas.pdf>
- Valero, A. (2012) Apuntes sobre blogs: *Cómo organizar un blog*. Recuperado de la web: <http://avalerofer.blogspot.com/2012/01/como-organizar-un-blog.html#more>
- Vega, G.R. (2006). La educación continua en México: hacia la transición a la capacitación a distancia. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, núm. 20. Recuperado de [http:// edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/vega20.pdf](http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/vega20.pdf)
- Worth, R. (1998). *Communication Skills*. Chicago, Illinois, USA: Ferguson Publishing.
- Zambrano, F. (2007). La usabilidad, entre la tecnología y la pedagogía. *Revista Digital Universitaria*, 8(5). Recuperado de: <http://www.revista.unam.mx/vol.8/num5/art35/int35.htm>
- Zapata, B. (2013) *Fortaleciendo la competencia comunicativa a través de las TIC*. Recuperado de Eduteka: <http://www.eduteka.org/proyectos.php/2/21089>



## Apéndices

### Apéndice A: Carta de solicitud de autorización de la investigación.

(Apéndice A)



Abril de 2014

A quien corresponda

Servicios Internacionales de Transporte


P R E S E N T E

La estudiante de la Maestría en Educación de la universidad virtual de ITESM quien participa en la materia Proyecto I, solicita a usted su autorización para llevar a cabo la investigación denominada "Competencias comunicativas y sus efectos en la capacitación continua del personal operativo de una empresa, en ambientes virtuales" en sus instalaciones.

La investigación antes mencionada, corresponde al proyecto de tesis que presentara quien suscribe, para obtener el grado de Maestría en Educación.

Así mismo se hace de su conocimiento que la finalidad de información obtenida, es confidencial y que su uso será únicamente académico.

Agradezco su atención:

  
Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos

A01310952

## Apéndice B: Carta de Autorización de la investigación



7 de Febrero de 2014

A quien corresponda

PRESENTE

Por este conducto se autoriza a la Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos a realizar la investigación denominada "Competencias comunicativas y sus efectos en la capacitación continua del personal operativo de una empresa en ambientes virtuales"; esperando que los resultados retroalimenten la prueba piloto del proceso de capacitación a través de una plataforma virtual de esta empresa.

Sin otro en particular quedo de usted

1

  
C.P. Cesar Sánchez Ramírez

Administrador General

## Apéndice C: Carta de confidencialidad del manejo de los datos de los participantes.



Abril 2014

A quien corresponda


Servicios Internacionales de Transporte

PRESENTE

Como estudiante de la maestría en Educación de la Universidad Virtual del ITESM, cursando la materia Proyecto I; realiza en la institución a la cual usted pertenece, la investigación denominada "Competencias comunicativas y sus efectos en la capacitación continua del personal operativo de una empresa en ambientes virtuales".

A través de este conducto le informo a usted participante de este proyecto de investigación, que la información proporcionada es confidencial y que será reportada de manera general, para el conocimiento del ámbito educativo, de igual manera para proporcionar una retroalimentación al proceso de capacitación de su empresa.

ATENTAMENTE

  
Lic. Xitlali Manuela Ramos Arcos

## Apéndice D: Formato de registro de documentos



Fecha del registro:

Hora inicio:

Hora de término:

Lugar:

1.- ¿Tipo de documento y fecha de creación?

2.- ¿Por quién fue creado?

3.- ¿Cuál es su finalidad?

4.- ¿A quién, o quienes es dirigido?

5.- ¿Quién nos lo proporciona?

Comentarios adicionales relevantes.

## Apéndice E: Formato de observación de campo



Situación:

Fecha:

Hora inicio:

Hora de término:

Lugar:

1.- Resumen de lo que sucede en el evento, incluyendo ambiente físico

2.- Descripción de las interacciones entre los actores del suceso.

3.- Descripción del proceso de comunicación de los actores del evento.

4.- Descripción de la actitud de los actores antes, durante y al terminar el evento.

Comentarios adicionales relevantes.

## Apéndice F: Formato de entrevista semiestructurada



1. Describa el procedimiento en el que le ha sido transmitido el curso de Capacitación en seguridad denominado C-Tpat.

---

---

2. Mencione como le informa a usted la organización que participa en cursos de capacitación

---

---

3. Describa ¿cuáles son sus conocimientos respecto al uso de las computadoras?

---

---

4. Describa ¿cuáles fueron sus impresiones al saber que participaría en este curso de capacitación a través de la computadora?

---

---

5. ¿Cuál es su opinión respecto a la información proporcionada por la auxiliar administrativa para el uso de la plataforma CapaSITtate?

---

---

6. Describa ¿cómo le pareció la plataforma CapaSITtate?

---

---

7. Mencione sus impresiones respecto al uso de los espacios para comunicarse con los responsables de la capacitación y con otros participantes a través de los espacios virtuales como los blogs y el Twitter?

---

---

8. Describa quien y como se realiza la evaluación de los conocimientos adquiridos

---

---

¿Le gustaría agregar algo más?

---

---

A nombre del ITESM agradecemos su disposición para la realización de esta entrevista.

## Apéndice G: Formato de observación de ambiente virtual



Situación:

Fecha:

Hora inicio:

Hora de término:

Lugar:

1.- Detalles de lo que sucede en el evento, incluyendo ambiente virtual

2.- Descripción de las interacciones del participante con los elementos de la plataforma CapaSITate.

3.- Descripción del proceso de comunicación del participante, verbal, no verbal, y a través de los espacios virtuales propuestos en la plataforma.

4.- Descripción de las evidencias de la participación y uso de los foros y blogs por parte del participante.

Comentarios adicionales relevantes.

## Apéndice H: Cuadro de triple entrada

**Pregunta de investigación:** ¿Cuáles son los efectos de capacitar al personal operativo de una empresa en ambientes virtuales y de qué manera influyen las competencias comunicativas en el proceso?

**Preguntas subordinadas:** ¿Cuáles son las percepciones de los operadores respecto al uso de la plataforma virtual como herramienta de apoyo para la capacitación?

¿Qué aspectos favorecen el desarrollo de competencias comunicativas en los ambientes virtuales?

**Objetivos del estudio:**

(General): Conocer los efectos de las competencias comunicativas en la implantación de un proyecto de capacitación del personal operativo a través de una página web.

(Específicos): Observar el uso de los foros como medio de comunicación del personal operativo con los capacitadores, en un proyecto de capacitación en un ambiente virtual.

Observar los comentarios del personal operativo en los foros y blogs como elementos para inferir el resultado de un proyecto de capacitación a través del uso de las TICS.

**Supuesto de investigación:**

Las competencias comunicativas en un ambiente virtual favorecen el éxito de un proyecto de capacitación continua.

Fuentes e instrumentos.	Personal operativo	Empresa	Fundamento teórico
Categorías e Indicadores			
	Entrevista/ Observación	Observación de documentos / Observación del ambiente virtual	Análisis de documentos contenidos en el marco teórico (M.T.)



<b>Educación Continua</b>					
<b>Detección de las necesidades de aprendizaje.</b>	X		X	X	Knowles (1998) pág. 13 del (M.T.) Merino (2013) pag.40 del (M.T.)
1. ¿Cómo se realiza la detección de necesidades?	X		X		
2. ¿Quiénes participan en ese proceso?					
<b>Control de los objetivos de aprendizaje</b>					Knowles (1998) Pág. 9 del (M.T.) Díaz y Hdez. (1999) pág. 12 del (M.T.) Gonzales y Ramírez (2009) pág. 45 del (M.T.) Acuna (2007) pág. 50 del (M.T.)
1. ¿Quiénes controlan los objetivos de aprendizaje?	X	X	X		
2. ¿Quiénes y cómo se evalúa el proceso de aprendizaje?	X	X		X	
<b>Motivación para el aprendizaje significativo</b>					Knowles (1998) pág. 13 del (M.T.) Avitia (2010) pág. 42 del (M.T.)
1. ¿Qué le motiva a participar en este proyecto de capacitación virtual?	X	X	X	X	
<b>Tecnologías de información y comunicación (TIC)</b>					Avitia (2010) pág. 18 del (M.T.)
<b>Contenido</b>					
1. ¿La información que contiene la página capaSITate es interesante?	X	X		X	Mestre et al (2007) pag.22 del (M.T.)
2. ¿La información introductoria fue útil para el manejo de la plataforma?	X	X		X	Avitia (2010) pág. 42 del (M.T.) .
<b>Usabilidad</b>					Zambrano (2007) pág. del (M.T.) Avitia (2010) pág. 19 y 37 del (M.T.) Acuna (2007) pag.50 del (M.T.)
1. ¿El uso de la página es amigable y motivador?	X	X		X	
<b>Accesibilidad</b>					González y Ramírez (2008) pág. 20 del (M.T.) Romo (2010) pág. 18 del (M.T.)
1. ¿El uso de computadoras para la capacitación es una alternativa viable?	X	X		X	

				Fernández (2010) pág. 18 del (M.T.)
<b>Competencias comunicativas</b>				
<b>Desarrollo de competencias comunicativas</b>				
1. ¿Cómo es la comunicación de la organización hacia el personal operativo?	X	X	X	Ayala en Lozano (2005) pág. 28 del (M.T.) Giux (2011) pág. 28 y 30 del (M.T)
<b>Búsqueda de la información.</b>				
2. ¿El uso de la plataforma, y los ejercicios que contiene favorece la búsqueda de información.	X	X		X Morales (2010) pág. 19 del (M.T.) Acuna (2007) pág. 50 del (M.T.)
<b>Análisis.</b>				
3. ¿Los ejercicios de la plataforma fomentan el análisis de la información presentada?	X	X		X Zapata (2013) pag.22 del (M.T.)
<b>Síntesis.</b>				
4. ¿El uso del correo electrónico, del blog, y del twitter son una alternativa de comunicación en la capacitación?	X	X		X Morales (2010) pág. 20 del (M.T.) Im y Lee (2003) pág. 21 del (M.T.) Jiménez (2011) pág. 33 del (M.T.) Kadger y Bull (2004) pág. 34 del (M.T.) López (2011) pág. 36 del (M.T.)
<b>Favorecen el proceso de comunicación</b>				
5. ¿Los espacios que contiene la plataforma favorecen la	X	X		X

comunicación con la institución y con los compañeros de trabajo?			López y Encabo (2002) pág. 31 del (M.T.)  Ricoy et al (2011) pag.34 del (M.T.)  Marino (2013) pag.33 del (M.T.)  Acuna (2007) pág. 51 del (M.T.)
--	--	--	--

### Apéndice I: Formato para el vaciado de los datos

Categoría	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17	A 18	A 19	A 20	Observación de Doc.	Observó./ Implementación	Entrevista	observa. / plataforma
<b>Educación Continua</b>  <i>Detección de las necesidades de aprendizaje.</i> 1.  ¿Cómo se realiza la detección de necesidades? 2.  ¿Quiénes participan en ese proceso?  <i>Control de los objetivos de aprendizaje</i> 1.  ¿Quiénes controlan los objetivos de aprendizaje? 2.  ¿Quiénes y cómo se evalúa el proceso de aprendizaje?  <i>Motivación para el aprendizaje</i>																								

<p><i>aje significativo</i> 1.</p> <p>¿Qué le motiva a participar en este proyecto de capacitación virtual?</p>																				
<p><b>Tecnologías de información y comunicación (TIC)</b></p> <p><i>Contenido</i> 1.</p> <p>¿La información que contiene la página capaSITate es interesante?</p> <p>2.</p> <p>¿La información introductoria fue útil para el manejo de la plataforma?</p> <p><i>Usabilidad</i> 1.</p> <p>¿El uso de la página es amigable y motivador?</p>																				

<p><b>Competencias comunicativas</b></p> <p><i>Desarrollo de competencias comunicativas</i></p> <p>1.</p> <p>¿Cómo es la comunicación de la organización hacia el personal operativo?</p> <p><i>Búsqueda de la información.</i></p> <p>2.</p> <p>¿El uso de la plataforma, y los ejercicios que contiene favorece la búsqueda de información.</p> <p><i>Análisis.</i></p> <p>3.</p> <p>¿Los ejercicios de la plataforma fomentan el análisis de la información presentada?</p> <p><i>Síntesis.</i></p> <p>4.</p>																											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>¿El uso del correo electrónico, del blog, y del twitter son una alternativa de comunicación en la capacitación?</p> <p><i>Favorece en el proceso de comunicación</i> 5.</p> <p>¿Los espacios que contiene la plataforma favorecen la comunicación con la institución y con los compañeros de trabajo?</p>																											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Apéndice J: Impresiones de pantalla de la recepción de comentarios en la plataforma CapaSITate

Detalles de la entrada:

**Fecha:** 25.07.2014 21:24

**comentarios:** Debo abrir los procedimientos de:  
Seguridad en Instalaciones  
Paradas autorizadas

Atentamente,  
Equipo Webnode

Detalles de la entrada:

**Fecha:** 19.07.2014 18:59

**Nombre:** eduardo sanchez Olivares

**E-mail:**

**Asunto:** Cometario

**Mensaje:** agradezco y megustaria mas informasion y que sea mas constante para estar actualisado

Atentamente,  
Equipo Webnode

Detalles de la entrada:



**Fecha:** 15.07.2014 22:17

**comentarios:** Si está bien el ejercicio

Atentamente,  
Equipo Webnode

Detalles de la entrada:

**Fecha:** 25.07.2014 18:45

**Nombre:** MIGUEL GARCIA RIVAS

**E-mail:**

**Asunto:** informacion

**Mensaje:** no tengo conocimiento en manejo de computadora, y se me dificulta checar la informacion.

Atentamente,  
Equipo Webnode

Detalles de la entrada:

**Fecha:** 26.07.2014 19:38

**Nombre:** FRANCISCO TORRES GONZALEZ

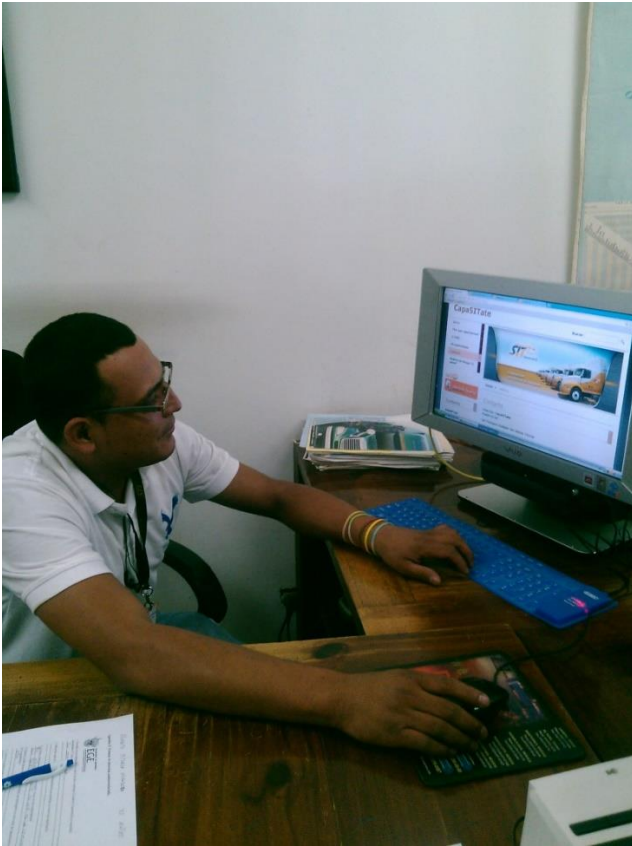
**E-mail:**

**Asunto:** informacion

**Mensaje:** se ve interesante, pero necesitamos capacitación, de la informacion que hay aqui.

Atentamente,  
Equipo Webnode

## Apéndice K: Imágenes de la implementación del proyecto





### Apéndice L: Matriz de vaciado de datos

Cat ego ría	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 1 0	A 1 1	A 1 2	A 1 3	A 1 4	A 1 5	A 1 6	A 1 7	A 1 8	A 1 9	A 2 0	O bs er v ac ió n d e D o c.	ob ser va. / Im pl e m en tac ió n	En tre vi sta	ob ser va. / pl ata for m a
<b>Ed uc aci ón Co nti nu a</b>  <i>De tec ció n de las ne ces ida des de ap ren diz aje</i> 1. ¿C óm o se rea liz a la det ecc ión de ne																								

ces ida des ?	No se	Em pres a d ec id e	No lo se	No lo se	La em pres a	No se	No se	No se	No se	La em pres a	La em pres a	No lo se	No lo se	No lo se	La em pres a	La em pres a	La em pres a	No se	No lo se	No lo se	La em pres a d ec id e	So lo la em pres a d ec id e	El pe rs on al qu ier e pa rti ci pa r	Pr op on en ab or da r otr os te m as
2. ¿Q uie nes par tici pan en ese pro ces o?																								
<i>Co ntr ol de los obj eti vos de ap ren diz aje</i>																								
1. ¿Q uie nes co ntr ola n los obj eti vos de		So lo al gu nos	Lo s di rec tiv	La em pres a	Lo s je fes	No se	No	Lo s	Lo s je fes	La em pres a		La em pres a	Lo s je fes	La em pres a	Lo s je fes	La em pres a	No	No	Lo s je	La em pres a	La em pres a	Se pr op on en pa ra pa rti ci pa r	La em pres a	



ón para el aprendizaje significativo	No hay				an	No lo se	La empresa	fe pres a		La empresa	No se	La empresa	lo se		No lo se	Los je fes	La empresa			onal Interesado
1. ¿Qué le motivó a participar en este proyecto de capacitación virtual?	No hay evaluación	En el trabajo diario	No se evaluó	No lo se	No	Ahora en la pa	En la comp	Al tomar cursos	En	En	No hay evaluación	En el espacio libre	No se evaluó	En los espacios de la plataforma	En la computadora en los espacios disponibles	Se evaluó la participación en espacios				







<b>Tecnologías de información y comunicación (TIC)</b>  <i>Contenido</i> 1. ¿La información	Está bien	Muy bien	Estar informado	No lo entiendo	Nada nuevo	Está bien	Bien	Muy importante	Nunca tarde para aprender	Más informados	Muy interesante	Muy buena	Buena para seguir	Muy bien para aprender	Está bien	Bien	Muy bien	Mejor informado	Muy bien	Es importante la seguridad	El contenido Novedoso	Valoraciones por su seguridad	Resultados positivos en la plataforma



<p>Usabilidad</p> <p>1. ¿El uso de la página es amigable y motivador?</p>	Buena	Prerogativos de capacidad	Primero sin	Bien	Buena	Bien	Muy interesante	Buena y decida	Buena por que en	Buena explicación y rápido	Explicación que hacer	Muy escasa	Bien y dudas	Muy interesante	Que nos enseña mas	Para aprender	Muy bien	Buena	Bien	Muy bien					Curiosidad y entusiasmo	Entusiasmados	Moderado de las herramientas
---	-------	---------------------------	-------------	------	-------	------	-----------------	----------------	------------------	----------------------------	-----------------------	------------	--------------	-----------------	--------------------	---------------	----------	-------	------	----------	--	--	--	--	-------------------------	---------------	------------------------------













<p><i>Favorable en el proceso de comunicación</i></p> <p>5. ¿Los espacios que contiene la plataforma favorecen la comunicación en la institución y los comp</p>	Si			Si	No lo se	Si claro	Si como examen	Si	Creo que si		Si		Si		Si	Más o menos	No lo se	Si	Si es tá no k		Si es tá bien	Si	fácil	Moderadamente
---	----	--	--	----	----------	----------	----------------	----	-------------	--	----	--	----	--	----	-------------	----------	----	---------------	--	---------------	----	-------	---------------









## **Apéndice M: Ejemplos de transcripción de observación de campo**

### **Observación de Campo 14/07/2014**

Siendo las 9:00 de la mañana del día 14 de Julio del 2014, en las instalaciones de SIT Puebla el personal de oficina, en particular los especialistas del área de monitoreo, verificaban el funcionamiento del equipo de cómputo; el cual había sido instalado en la sala de juntas de esas instalaciones, en un escritorio individual de tamaño mediano; el equipo designado para la implementación del proyecto piloto de capacitación a través de una plataforma virtual denominada CapaSITate cuenta con las especificaciones que se indican en la introducción de este capítulo.

El responsable del área de monitoreo confirmó el funcionamiento del equipo luego de realizar un par de pruebas; enseguida el Administrador General dio instrucciones a la Auxiliar Administrativa (AA) de que empezaran a pasar los operadores disponibles; el participante número uno (P1) quien ingresó preguntando el por qué estaba ahí, (a pesar de que habían sido previamente informados que el proyecto se llevaba a cabo durante dos semanas que corrían) el operador hizo en tono de broma la pregunta de que por que él tuvo que pasar primero, que si había hecho algo bueno o malo, seguido de una ligera carcajada, la AA le correspondió con una sonrisa y le comento brevemente el objetivo de su participación recordándole que previamente ya se les había informado, el operador insistió que no recordaba que nadie le hubiera informado al respecto; la AA le comento que el motivo de haber sido elegido en primer lugar fue resultado del azar; porque él estaba disponible en la oficina en ese momento.

## El primer participante

La AA inicio diciendo que para su beneficio la empresa está desarrollando una página virtual a través de la cual el personal se pueda capacitar en los momentos en que están disponibles; el P1 afirmó *“eso está muy bien porque nos hace falta capacitación pero los horarios de trabajo son complicados”* después la AA le pidió que cambiaran de lugar para que este quedara frente al monitor y ella en una silla contigua, el P1 dijo, *“Ahora que hago”*, la AA le pidió que leyera todo el contenido de la página y después fuera abriendo cada una de las pestañas; a lo cual él le contesto *“cuales pestañas”* ella colocó el cursor en las ligas que abren otra información indicándole que de esa manera debía explorar todo el contenido hasta llegar a un ejercicio en el cual tenía que responder en el espacio establecido para la resolución del mismo.

El P1 mientras hacía uso del cursor comentaba, *“me da miedo que borre la información y después se enojen los jefes”* la AA le indica que puede abrir todo con tranquilidad y que la pagina está diseñada de tal manera que no se arruine ningún aspecto de su contenido mientras es explorada; el P1 dice con voz nerviosa y risueña *“bueno cualquier problema no es mi culpa, que quede claro”* la AA le dice que continúe con confianza mientras escribía algo en una bloc de notas.

El P1 hablando para sí mismo dice *“está muy bien esta forma para trabajar”* gira la cabeza y le pregunta a la AA, *“¿por qué no nos dan cursos de mecánica y mantenimiento así en la computadora?”* A lo que ella responde es muy probable que si este proyecto piloto funciona,



después se utilice para otros temas de capacitación; el operador continuaba leyendo cuando llega al ejercicio, lo lee y pregunta a manera de afirmación, “*¿Esto lo vamos a contestar con los procedimientos que están aquí mismo verdad?*” Ella le indico que eso era correcto; después le pregunto “*¿dónde voy a escribir mi respuesta?*” ella le dice que en el espacio que está diseñando especialmente para eso, al tratar de llenarlo le indica a la AA que no puede porque él no tiene una cuenta de correo electrónico, la AA le indico que en ese caso puede usar uno que se estableció previendo esta situación. Al tratar de escribir su respuesta le pidió a la AA “*podría usted escribir la respuesta por mí porque no se usar la computadora*” ella se muestra paciente y le dijo “*haga un esfuerzo aquí lo ayudo*” el operador se mueve en la silla en señal de desesperación, y trata de usar el teclado, se queja nuevamente que sus dedos son grandes y torpes para escribir ahí; finalmente logra llenar los campos y en el de respuesta lo hace solo mencionando los procedimientos que usaría, sin redactar la situación como una narración; nuevamente le solicita a la AA que verifique si lo hizo bien, ella le indica que para finalizar debe elegir en la encuesta referente a la utilidad de la página, una de las cuatro respuestas, el operador afirma con la cabeza y elige la primera que dice si, el sitio web es muy bueno, el P1 le comenta “*por fin termine*” ella le indica que después le haría unas preguntas, y que sus respuestas servirían para mejorar el funcionamiento de la plataforma, el P1 le pregunto “*que tiempo se va a necesitar porque ya me tengo que ir*” ella le contesta que ya está contemplado el tiempo para su próximo viaje, él le dice “*si pero tengo que ir a hacer unos preparativos antes*” ella le indica que sería breve, y que dependería de él y de sus respuestas el tiempo requerido.

Al iniciar las preguntas de la entrevista semiestructurada, el operador responde muy cortantemente con respuestas cortas, su actitud demostraba que ya quería terminar la entrevista;

finalmente la AA agradeciéndole su participación le indica que ya se puede retirar, del inicio a este momento había transcurrido 73 minutos.

## **El segundo participante P2**

El Administrador General pregunto la AA si todo había funcionado como se esperaba, ella indico que sí, el Administrador le indica que entonces continuaran con el segundo participante, ella inicia con la misma introducción que le dio al P1; el segundo participante solo afirma con la cabeza, iniciaron con la exploración de la página y el solo se quedaba leyendo, pero no abría las pestanas, la AA le indica nuevamente que tiene que abrirlas, el P2 es una persona de edad más avanzada, y la AA decide ayudarle abriendo cada uno de las ligas disponibles, al llegar al ejercicio y a área de comentarios se dan cuenta que están los datos referidos por el primer participante, la AA solicito ayuda al personal de monitoreo, uno de ellos se acerca y revisa y le pregunta si había cerrado la sesión entre cada participante; ella le contesto que no entonces el cierra la sesión y la reinicia desde el buscador, aparece entonces una sesión nueva donde está disponible el espacio para la respuesta del ejercicio y para dar respuesta a la encuesta de utilidad de la página; mientras tanto el P2 comenta que si todos necesitan ayuda para la computadora, la AA le sonrío y le dice que siempre hay algo nuevo que aprender en las computadores y los tres en sesión ríen. Finalmente termina el ejercicio y la encuesta.

A continuación se narran eventos generales y situaciones diferentes a los narrados anteriormente:

La AA declara al preguntarle cuales fueron sus impresiones ante la ejecución del proyecto

*“Durante la visita de los operadores en la página web, el ambiente laboral y con los operadores fue tranquilo, se les dio la confianza de poder preguntar por si surgían las dudas durante la navegación en la página web y la información que la misma contiene; el personal de mantenimiento y trafico estuvieron apoyando en pequeñas dudas sobre información que en la página surgieron”*

Es importante mencionar que se observó una correspondencia entre la variable de la edad y la aceptación de la plataforma; esto fue a menor edad más interés y curiosidad por participar, no así, los participantes de mayor edad manifestaban más actitudes y comentarios de resistencia al uso de la página de capacitación.

### **Resultado de las observaciones durante la realización de la entrevista.**

Después de cada sesión en la plataforma virtual, los participantes fueron entrevistados por la AA; quien siguiendo la guía establecida para tal fin, obtuvo los datos reportados en el formato vaciado de datos; entre los aspectos relevantes observados durante estas entrevistas, es que a pesar que se le informo que sus respuestas eran confidenciales y que no se requería su nombre, se mostraban algo nerviosos; es importante mencionar que si bien la ubicación del equipo utilizado para el proyecto fue en la sala de juntas, esta se encuentra vecina al área general de oficinas, no existe una puerta que pueda brindar privacidad en esta área, por lo que los comentarios proporcionados por los participantes también eran audibles para el personal de oficina; por lo cual se detectaba actitudes de nerviosismo al responder.

Si bien las preguntas en cuestión estaban enfocadas al proyecto de capacitación en seguridad, las respuestas no correspondían a la pregunta y dando como respuesta sugerencias o inconformidades como “Primero que nos den cursos de computación” o “Mejor deberían enseñarnos mantenimiento de las unidades” por lo cual el investigador percibe una gran necesidad de dar a conocer su opinión.

Las impresiones de la AA respecto su percepción de la actitud de los participantes al ser entrevistados; ella hace referencia a que la gran mayoría presenta una actitud de nerviosismo por no tener conocimientos de computo; con algunas excepciones, como la de un operado que muestra mucho interés por que le interesan las computadoras; otros dos operadores que se mostraron muy interesados y con facilidad para la navegación.

La AA, incluso pregunto al Administrador, si sería conveniente que solo pasaran los operadores de menor edad, pues según sus palabras *“la mayoría de los que pasaron se me desesperan debido a que no saben usar la computadora, yo considero que solo pasen las personas que por la edad se ve que deben tener poco conocimiento en el área de computo, y las personas mayores no, esos son más gruñones y se me inquietarían más”*

Por iniciativa de la propia AA, comento al investigador *“Yo considero que se puede modernizar la comunicación con los operadores, la empresa debería seguir dándoles algún curso de computo, pero lo veo un tanto difícil debido a que siempre están en carretera; la opción hacerlo en pequeños grupos de operadores.”*

## Apéndice N: Imagen de pantalla de la plataforma digital

Inicio | Mapa del sitio | RSS | Imprimir

# CapaSITate

Buscar:

- Inicio
- ¿Por que capacitarnos?
- C-TPAT
- Procedimientos
- Contacto
- Analisis de Riesgo "5 pasos"



### ¡Bienvenido a CapaSITate!

En un mundo globalizado como el que vivimos; en SIT atentos a los avances tecnologicos, optamos por orientar la induccion y la educacion continua de nuestro personal a traves de metodos de vanguardia.

El objetivo general de CapaSITate es "Promover la induccion y capacitacion a traves de la adquisicion y ejercicio de las habilidades tecnologicas"



[Twitter](#) [Facebook](#) [Email](#) [RSS](#) [+](#) 4

### Seguridad

Respuesta al ejercicio ABP?

comentarios \*

subir

### Encuesta

**¿Ha encontrado informacion util para su capacitacion?**

Sí, el sitio web es muy bueno. **(8)**

No, mi experiencia ha sido insatisfactoria. **(1)**

Se me dificulta el manejo del computador. **(2)**

Esta es una buena opcion para la capacitacion **(3)**

Votos totales: **14**

### Noticias

09.10.2013 18:50  
**Seguridad de las instalaciones**  
Seguridad en nuestras instalaciones En SIT el personal es el recurso mas valioso es nuestro...

25.09.2013 20:17  
**Inspección de vehiculos**  
Seguridad en el vehiculo En una empresa de transporte la seguridad de nuestros vehiculos es de suma...

## **Apéndice O Resultados obtenidos en la observación del uso de documentos**

Es importante mencionar que esta observación de documentos de la organización, tuvo la finalidad de conocer la manera o método de comunicación, de la organización con su personal operativo; particularmente como medio para dar a conocer el material y el manejo de este para la capacitación.

Luego de solicitar formalmente al Administrador General información referente a la forma en cómo se comunicaba al personal operativo tanto las instrucciones, como el manejo del material de capacitación; la Auxiliar Administrativa nos muestra el ejemplar de capacitación denominado, “Procedimientos de seguridad para el personal operativo” así mismo nos muestra el documento que acompañaba los procedimientos el cual es un oficio en papel oficial, en el cual se comunicaba a los operadores que la empresa trabajaba en la implementación del sistema de seguridad C-Tpat y que en el siguiente mes los estarían evaluando los oficiales de aduanas americanas; por tal motivo se les informaba que deberían de leer esos documentos ya que los responsables de la evaluación elegirían al azar a integrantes del área operativa; y que podrían ser elegidos por los evaluadores, para realizarles preguntas acerca del contenido de los procedimientos, mismos que se anexaban o a ese documento.

La Auxiliar Administrativa nos informó que ella fue la encargada de la entrega del material de capacitación antes mencionado; por tal motivo le cuestionamos cómo se aseguró la empresa de que los operadores leyeran el contenido de los procedimientos para lo cual nos comentó:

“Únicamente se solicitó que firmaran como evidencia de que se entregó la información, sin embargo no se realizó ninguna acción de evaluación hasta el día en que llegaron los oficiales de la certificación y entrevistaron a seis operadores los cuales fueron elegidos al azar”

Así mismo, se solicitó a la A.A., nos mostrara otros documentos a través de los cuales se informaba al personal operativo acerca de otros cursos de capacitación de diferente temática; ella nos mostró documentos similares; corroborando verbalmente que la empresa generalmente no solicita acuse de recibido, ni se practica ningún tipo de evaluación de la información transmitida.

**Apéndice P: Cuestionario de habilidades computacionales**



“Encuesta de habilidades computacionales”

1.- ¿Tienes conocimientos computacionales? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.- Describe que actividades realizas usando una computadora \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.- ¿Tienes correo electrónico? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.- ¿Con que frecuencias revisas tu cuenta de correo electrónico? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5.- ¿Usas el internet como método para buscar nueva información? \_\_\_\_\_

6.- ¿Qué tipo de información buscas usando los sitios de la Web? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7.- ¿Utilizas las redes sociales que proporciona la Web? Describe cuales \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.- ¿Con que frecuencia? \_\_\_\_\_

9.- ¿Pertenece a algún grupo? \_\_\_\_\_

10.- ¿Crees que SIT debería usar las redes sociales como medio de comunicación con su personal?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11.- Describe cuál es su experiencia o conocimientos acerca del uso de “Blogs” \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



12.- Respecto al uso de las computadoras, ¿Qué le sugerirías a SIT? \_\_\_\_\_

Comentarios \_\_\_\_\_

## **Apéndice Q: Currículum Vitae**

Xitlali Manuela Ramos Arcos

Correo electrónico personal:

Originaria de: Iguala Guerrero, México.

Xitlali Ramos, realizo sus estudios profesionales como Licenciada en Psicología en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)

Presenta la investigación titulada: Efectos de las competencias comunicativas en la capacitación continua virtual, del personal operativo en una empresa de servicio; como proyecto de tesis para obtener el grado de Maestría en Educación con acentuación en procesos de enseñanza aprendizaje; en la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)

Su experiencia de trabajo ha girado principalmente en torno del campo de la educación continua del adulto dentro de su ambiente laboral; por lo cual se especializó en Administración de Sistemas de Calidad Total en el (ITAM), y en Alta Dirección en el (IESDE); participo junto al grupo directivo en la planeación, diseño e implementación del sistema de calidad total de la División Centro Oriente de la Comisión Federal de Electricidad.

Actualmente Xitlali Ramos Arcos, se desempeña como asesora empresarial; y realiza voluntariado como docente en el Museo de Arte de San Antonio Texas.