



Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

Título de la tesis:

La herramienta tecnológica de Intranet frente a la necesidad de capacitación continua con fines de especialización en docentes y directivos de la Escuela ipanti.

Tesis para obtener el grado de:

Maestría en Tecnología Educativa

presenta:

Carolina Suárez del Valle

Asesor tutor:

Mtra. Iliana Leonor Boderó Murillo

Asesor titular:

Dr. Manuel Morales Salazar

Monterrey, Nuevo León, México

Mayo de 2013

Dedicatoria

- A Dios, por darme todo lo que tengo en esta vida.
- A Fer, mi hijo...quien es lo más grandioso que tengo en mi vida. Es mi fuente de inspiración para continuar superándome como persona y como profesionista, porque su presencia en este mundo hace que todo en esta vida cobre sentido.
- A mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión en los momentos de agobio, por festejar conmigo mis victorias y compartir mis derrotas.
- A mis amigas y amigos con quienes he compartido momentos espléndidos de la vida...gracias Lupita Hernández y a mi querido Tommy Morales.

Agradecimientos

- A mis maestras y maestros titulares y tutores, quienes estuvieron siguiendo mi desempeño en los diferentes momentos de la maestría. Compartiendo su vasta experiencia en favor de una educación de calidad.
- A Mari Carmen Pérez, Silvia Cárdenas y Zelideth Vega quienes me apoyaron e hicieron posible este sueño....¡mil gracias!.
- Al Dr. Manuel Morales y a Ili Boderó, una grandiosa mujer y profesionista a quien le debo mucho.
- A Miss. Mireya por su apoyo incondicional, antes, durante y después de esta experiencia tan maravillosa llamada maestría.

Gracias.

Resumen

¿De qué manera converge la concepción teórica sobre la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua, con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti? El objetivo general de la presente investigación se basa en conocer si existe una necesidad de capacitación continua y que esta se logra al utilizar una herramienta tecnológica como la Intranet con fines de especialización en los docentes y directivos de Escuela ipanti. La investigación se realizó en docentes y directivos de la escuela en los niveles de preescolar, primaria y secundaria tanto del área de español como la de inglés. Para el desarrollo de la investigación se siguió el enfoque metodológico mixto, exploratorio-descriptivo. Para llevar a cabo la investigación, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas a 11 profesores del área de español. En el área de inglés fueron 11 docentes y 5 directivos, conformando un total de 27 sujetos de estudio. Después de la inmersión en el campo y la aplicación de los cuestionarios y entrevistas, se analizaron los resultados para posteriormente elaborar las conclusiones y recomendaciones que se desprendieron del estudio. Los resultados obtenidos muestran que la herramienta tecnológica Intranet es una opción viable para la capacitación continua con fines de especialización en la escuela; sin embargo, se deberá de trabajar arduamente con los docentes y directivos en la sensibilización del uso de herramientas tecnológicas dando a conocer sus ventajas así como en la aceptación de su empleo y los fines que se persiguen con esta herramienta.

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema.....	8
1.1. Antecedentes del problema.....	9
1.2. Planteamiento	21
1.3. Pregunta de investigación.....	21
1.4. Objetivos	22
1.5. Justificación.....	23
1.6. Limitaciones y delimitaciones.....	24
1.7. Definición de términos.....	24
Capítulo 2. Marco teórico	26
2.1. Capacitación	26
2.1.1. Concepto de capacitación.....	28
2.1.2. Capacitación en adultos.....	31
2.1.3. La importancia de la capacitación y su presencia en el salón de clases.....	34
2.2. Modelos pedagógicos.....	37
2.2.1. Concepto de modelo pedagógico.....	38
2.2.2. Modelos pedagógicos exitosos: m-learning,e-learning y sus ambientes.....	41
2.2.3. El Internet y su influencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.....	51
2.3. La Intranet como herramienta en la capacitación.....	57
2.3.1. Concepto de Intranet.....	58
2.3.2. Aplicaciones de la Intranet en las escuelas y sus impactos positivos.....	59
2.3.3. El empleo de la Intranet en la capacitación con fines de especialización.....	61
2.4. Glosario de términos	64
Capítulo 3. Metodología	66
3.1. Enfoque metodológico	68
3.2. Diseño de la investigación	71
3.3. Contexto socio-demográfico	72
3.4. Población.....	72
3.5. Muestra.....	73
3.6. Sujetos de estudio	74
3.7. Instrumentos	75

Capítulo 4. Análisis de resultados	80
4.1 Resultados cuantitativos de la investigación.....	81
4.1.1. Resultados de: La necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas.....	82
4.1.2. Resultados de: Necesidad e interés de capacitación	85
4.1.3. Resultados sobre: El impacto educativo.....	87
4.1.4. Resultados sobre: El índice porcentual del cuestionario aplicado ..	89
4.2 Resultados cualitativos de la investigación.....	91
4.2.1. Resultados de la categoría: Capacitación	95
4.2.2. Sub categoría: Experiencias	95
4.2.3. Sub categoría: Obstáculos.....	96
4.2.4 Sub categoría: On line.....	97
4.3. Resultados de la categoría: Especialización con base en la capacitación.....	99
4.3.1. Sub categoría: Obtención de un grado académico y /o reconocimiento avalado.....	99
4.3.2. Sub categoría: Áreas de oportunidad detectadas.....	100
4.3.3. Sub categoría: Especialización en su área de trabajo.....	101
4.4. Resultados de la categoría: Herramientas tecnológicas	103
4.4.1. Sub categoría: Conocimiento de modelos pedagógicos.....	103
4.4.2. Sub categoría: Uso de herramientas.....	103
4.4.3. Sub categoría: Resistencia al cambio.....	104
4.5. Análisis de los datos	105
4.5.1. Resultados de la variable a) necesidad de uso de la tecnología....	106
4.5.2. Resultados de la variable b) necesidad de capacitación.....	111
4.5.3. Resultados de la variable c) interés de los usuarios en capacitarse.....	116
4.5.4. Resultados de la variable d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica.....	119
4.5.5. Resultados de la variable e) el impacto educativo que tendrá.....	124
4.6. Confiabilidad y validez.....	129
Capítulo 5. Conclusiones	
5.1. Resumen de hallazgos.....	132
5.2. Generación de nuevas preguntas de investigación	139
5.3. Correlación de objetivos alcanzados vs pregunta de investigación....	140
5.4. Objetivos alcanzados en las evidencias.....	141
5.5. Recomendaciones.....	142
5.6. Partes débiles del estudio.....	144

Índice de figuras y tablas	147
Apéndices	149
Apéndice A. Cuestionario de investigación.....	149
Apéndice B. Entrevista de investigación.....	151
Apéndice C. Ejemplo de experiencias de capacitación basadas en tecnología.....	153
Apéndice D. Comparativa de los dispositivos más usados.....	153
Apéndice E. Sistema de evaluación de un D.I.....	155
Apéndice F. Carta-permiso solicitud de la investigación.....	156
Apéndice G. Carta Aceptación de la Escuela.....	157
Apéndice H. Carta-permiso aplicación de la encuesta/cuestionario a docentes y / o directivos de la Escuela ipanti.....	158
Apéndice I. Relación de los objetos de estudio en la investigación.....	159
Apéndice J. Cartas-agradecimiento a directivos y docentes por su apoyo en la investigación.....	161
Apéndice K. Aplicación de entrevistas y encuestas.....	163
Referencias	166
Curriculum Vitae	171

Capítulo 1. Planteamiento del Problema

El primer capítulo de la tesis sienta las bases para tener un panorama general sobre lo que se pretende hacer en materia de investigación del tema a tratar. En este documento se abordaron los siguientes puntos: antecedentes del problema, se planteó el problema de investigación, la justificación de la misma investigación, las limitaciones y delimitaciones del estudio, se presentó la definición de términos o glosario, así como las fuentes de las referencias que fueron citadas.

La intención principal de la investigación es sentar las bases para introducir en Escuela ipanti una Intranet para capacitar al personal docente y directivo de forma constante con fines de especialización, por ende lograr buenas prácticas con la pretensión de ser más eficiente en el trabajo e influir positivamente en la comunidad ipanti y su entorno.

Cabe mencionar que el nombre de la Escuela “ipanti”, se escribirá con minúsculas porque así está registrado ante la Secretaría de Educación Pública (SEP). Ipanti es un vocablo Nahuatl que significa: alcanzar la meta o lugar donde nace el Sol, el lector se puede percatar de la escritura del nombre en minúsculas ya que en las hojas con membrete de la Escuela así se denota (favor de remitirse a los anexos del capítulo 3 de esta investigación, así también se puede corroborar en la página de Internet que tiene la Escuela, la dirección es: www.ipanti.edu.mx

1.1 Antecedentes

Escuela ipanti es una empresa familiar en su totalidad, que se creó hace 26 años iniciando con el nivel de preescolar, después primaria y luego secundaria. Siempre se tuvo la convicción de hacer énfasis en el idioma inglés, por lo que la jornada estudiantil se divide en mitad inglés y mitad en español. Entiéndase español como las diferentes asignaturas que se imparten en la lengua castellana y que por citar algunas son: Exploración de la naturaleza, Ciencias Sociales, Matemáticas, Cívica y Ética, Química, Español, Física, etcétera y en la otra mitad del día se estudia el idioma inglés. La escuela hace mucho énfasis en el desarrollo y el dominio del idioma; siguiendo a Harmer (1991), donde comenta que existen 4 habilidades, dos receptoras las cuáles son: leer y escuchar y dos habilidades productivas, las cuales son: hablar y escribir. Escuela ipanti es un centro certificador por la Universidad de Cambridge, y sus alumnos a través de su estancia en la escuela, pueden certificarse: para los niveles básicos y de primaria baja, el *movers* y *flyers*, por citar algunos; para los alumnos intermedios de primaria alta, el PET y el KET, para los niveles avanzados que son los alumnos de secundaria, el *First Certificated*.

La capacitación en la Escuela ipanti siempre ha sido cubierta de manera presencial, ya sea que los docentes y directivos acudan al lugar en donde se llevará a cabo dicha capacitación o que los instructores lleguen a la Escuela para dar esta. Cada año se abordan diferentes tipos de temáticas para capacitar a los docentes, se eligen los temas con base en un diagnóstico previo, sin embargo, en la mayoría de los casos no se aterrizan los conocimientos o no se les da el seguimiento necesario, puesto que el ritmo de trabajo para docentes y directivos es sumamente demandante.

El uso de herramientas tecnológicas en Escuela ipanti ha sido progresivo, la incursión de las computadoras en la institución data del año 1996 con un único propósito: el de dar la clase de informática a los alumnos; en el caso de los directivos, administrativos y personal que tienen contacto con las computadoras, su uso se limitó a una herramienta de trabajo que sustituyó a la máquina de escribir y el uso de funciones primarias como el procesador de textos y algunos empleos de la paquetería de Microsoft Office, propiamente el uso de Word y Excell, iniciando con ello la modernización y actualización de la tecnología en el campo laboral. Hace 2 años se implementaron los pizarrones interactivos en las aulas del área de Español lo que provocó una “revolución”, puesto que los profesores debían utilizar una computadora personal, realizar trabajos en los diferentes paquetes disponibles en Microsoft Office como Word, Excel, Power Point, realizar búsquedas en Internet y bajar información de la red para preparar sus clases y mostrarlas a los alumnos. Simultáneamente a ello se elimina en un 90 por ciento el uso del pizarrón tradicional y su gis, porque todo se presenta a través del pizarrón digital y los alumnos copian el texto que ven en la pantalla o visualmente aprenden, al mismo tiempo que disfrutan de un video buscado en YouTube. Lamentablemente el docente en dicho momento desconocía todas las posibilidades y bondades del uso del pizarrón interactivo y las ventajas de las TIC's, entre ellas, el incremento en la diversidad de enriquecer su quehacer áulico; ahora que conoce y sabe hacer uso de esta herramienta tecnológica es que se da cuenta de todo el abanico de posibilidades que tiene para mejorar su clase, permite que los alumnos accedan a nuevos conocimientos que se encuentran en la red y modificar su perspectiva con base en otros puntos de vista que existen al abordar el

mismo tema de manera diferente. Sin embargo para que todo ello ocurriera tuvo que existir una capacitación dirigida al docente para el manejo de la paquetería que presenta Microsoft Office y se les incentivó a comprar una computadora para trabajar todo su programa como docente, tanto en casa como en la institución. Hoy en día esta revolución es diferente, ya que el uso de los pizarrones interactivos facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje y los profesores traen consigo sus presentaciones del día en memorias con archivos trabajados exprofeso para su clase, así también, indican a sus alumnos direcciones de páginas web en donde pueden buscar información sobre algún tema en específico que estén abordando en ese momento, perfeccionando por lo tanto su quehacer como docente y promoviendo la búsqueda de información dirigida para incrementar su gusto por la investigación y en su momento, tratar de inducir a un proceso metacognitivo.

Durante el mes de julio y agosto del 2012 se equiparon con pizarrones interactivos las aulas de inglés, ya que en un inicio, cuando se introdujeron los pizarrones, solo fue para el área de Español. La intención ahora, es igualar en oportunidades a los docentes para que hagan uso de la misma tecnología en su desempeño profesional y que los alumnos no adolezcan de las herramientas tecnológicas para el aprendizaje de la lengua extranjera y es primordial para la institución lograr que el alumno domine estas cuatro habilidades del idioma, mencionadas anteriormente. De la misma forma en que sucedió con la capacitación de los docentes del área de Español, se hizo con los docentes del área de Inglés, que se suman a las actividades previamente descritas.

La creación de un sitio web (*web site*) nace en el 2007 y se emplea para funciones meramente informativas de carácter unidireccional y que se ejerce entre la dirección de la escuela y los padres de familia. En el 2008 se modifica para volverse página web: www.ipanti.edu.mx, con la idea de interactuar con los padres de familia, comunidad ipanti, y fortalecer la parte mercadológica. Hoy en día las vías de comunicación se han extendido al uso de la red social Facebook, con la idea de apoyarlas.

Mientras se da este avance respecto a las nuevas tecnologías en la impartición de clases, contradictoriamente, la actualización en la capacitación con nuevas herramientas tecnológicas en los docentes y directivos no ha llegado aún a ipanti, sigue rezagada, existe como se conocía desde un principio: de forma presencial y no se ha modificado hasta hoy en día. Como se apuntó en el párrafo anterior, se capacitó al personal para el uso de algunas herramientas informáticas y tecnológicas las cuales siempre fueron de manera presencial, en un aula, con un facilitador frente a grupo, las dudas y temas se discutían en el salón de clase en tiempo y forma, nunca en línea, nunca utilizando una plataforma tecnológica -no existe en la institución- ni con tutores, sin utilizar el formato de la comunicación asincrónica, ni con lecturas dirigidas y preguntas detonantes para llevar a cabo foros de discusión y retroalimentar con argumentos válidos citando autores previamente consultados.

Con un soporte tecnológico aprendido y de uso constante es que se intuye la viabilidad de una implementación de una Intranet para capacitar al personal docente y directivos de la Escuela. En este momento en la institución no existe ni un modelo de referencia para la introducción de esta herramienta tecnológica, no existe punto de

comparación entre plataformas que pudieran utilizarse, ni presupuestos, ni cotizaciones, existe sin embargo, la visión de introducir nuevas tecnologías al plantel educativo y ser congruentes con la planeación estratégica que se llevó a cabo en el año 2010 durante una junta de directivos y dueños de la escuela. La única referencia de estudios y experiencia de capacitación bajo el modelo enseñanza aprendizaje en línea que un colaborador en ipanti tiene, se conoce a través de la Directora de Desarrollo y Vinculación, por sus estudios realizados en la Universidad Virtual (UV) del Tecnológico de Monterrey.

La UV, plantea el modelo de la Escuela de Graduados en Educación (EGE) del Tecnológico de Monterrey (2010), en donde se privilegia la comunicación asincrónica como una forma de flexibilizar los procesos de interacción, en donde la didáctica pone énfasis en cuestiones que favorezcan el re-aprendizaje o re-habilitación de las prácticas lecto-escriturales del usuario, en donde existe una metacognición del aprendiz, se busca la autodirección del alumno y su auto-regulación.

Algunos de los propósitos y metas que buscaría responder la necesidad de implementar una Intranet lo refiere Heredia (Intel,2009), puesto que la transmisión del conocimiento es apoyada no solo por herramientas tecnológicas, una plataforma amigable, dispositivos móviles, sino también por tutores, foros de discusión que enriquezcan este aprendizaje y promuevan ambientes de e-learning.

Para lograr el ambiente de aprendizaje 1 to 1 eLearning, menciona Heredia que cada profesor y cada alumno deberán tener un equipo móvil para su uso exclusivo, que

sirvan como herramientas personales de enseñanza aprendizaje. Este tipo de ambiente educativo usa la tecnología para crear una relación 1 to 1, no simplemente entre el alumno y una computadora, sino también entre el alumno y un conjunto amplio de recursos de aprendizaje.

Hay que señalar que los profesores y directivos de Escuela ipanti laboran de tiempo completo en sus puestos de docentes y directivos, por lo cual, proponer una capacitación en línea (no escolarizada) para permanecer en sus lugares de residencia y no interrumpir su trayectoria laboral, sería una alternativa viable para la capacitación continua de la escuela. Así también, se debe tomar en cuenta que la educación andragógica que se establecerá, va encaminada a concretar y construir aprendizajes significativos. De acuerdo con Arriola (2009), el aprendizaje en adultos posee diferentes principios, como autodirección y experiencia previa; su aprendizaje depende de la relación con el desarrollo de la tarea en su rol social, espera que las aplicaciones sean inmediatas, la motivación es intrínseca, el aprendizaje es determinado por su contexto de vida, tiempo, lugar, factores sociales y familiares.

También se deberán promover principalmente tres tipos de reflexiones cuando el adulto aprende: la de contenidos, la de procesos y la de premisas. La educación en adultos centra su interés en la actualización de conocimientos profesionales, pues la empresa es uno de los principales catalizadores de la formación.

La capacitación andragógica es una actividad que deberá ser diagnosticada con certeza, planeada, ejecutada, monitoreada y si fuese necesario re-direccionada para

lograr fines específicos, ya que cumple una función necesaria para la vida de la institución, provee ventajas competitivas como el manejo adecuado de los recursos financieros, técnicos, tecnológicos y humanos que impactan en el entorno donde se desenvuelve la empresa, además de ser altamente redituable. El dueño de la empresa -entiéndase por empresa, una unidad de negocio de cualquier giro o actividad- invierte su recurso financiero en el capital humano, puesto que es este el que le redituará con más ganancias, fortalecerá a la institución, sabedor que el desarrollo de su capital humano es el motor de su negocio o empresa, es único, irremplazable, le aportará mayores dividendos y que será el factor de cambio.

El dueño de la empresa, en este caso de la institución educativa, será la persona que tome la decisión de echar andar el proyecto de la Intranet. Existen muchas variables para que esto suceda y por citar algunas está: el interés en el estudio que se propone, pero no se cuenta con el recurso financiero que se requiere para ejecutarlo, también puede suceder que exista el dinero suficiente y no le interese al dueño la propuesta, debido a que desee invertir en otras áreas que la institución le demande o simplemente continuar con la capacitación presencial. La intención de fundamentar clara y firmemente la investigación es que de existir duda de las ventajas competitivas que la Intranet le ofrece en materia de capacitación, allane cuestionamientos y se interese por aterrizar el proyecto.

De acuerdo con Alemán (2011), el resultado de una planeación de la capacitación y el desarrollo personal, deberá ser la conformación de programas que cumplan con las necesidades específicas de las personas. La capacitación deberá ser una herramienta más

para el dueño de la institución si es que busca ser líder en su rubro y en su medio. Para lograr impactos positivos y que no se desaprovechen los recursos, ya sean financieros, técnicos, humanos, de tiempo, etcétera. Se deberá de conocer al cien por ciento a la empresa y sus necesidades de capacitación mediante un diagnóstico a nivel empresarial y a nivel individual, pudiendo ser el FODA una de las herramientas para ser utilizadas y tener el conocimiento de las áreas de oportunidad.

La administración del recurso humano es uno de los puntos finos que el empresario o dueño de la empresa siempre tiene en cuenta; George Bohandler y Scott (2008), mencionan que en el pasado los observadores temían que las máquinas pudieran algún día eliminar la necesidad de contar con personas para hacer los trabajos. En realidad lo que ha ocurrido es exactamente lo contrario. En las organizaciones de hoy las personas son más importantes que nunca, la ventaja competitiva pertenece a las empresas que saben cómo atraer, seleccionar, utilizar y desarrollar el talento.

La intención de capacitar al personal de forma continua y adecuada es ir especializándolo e ir construyendo la calidad con la que la institución quiere trabajar en cualquier área, en este caso específico, con los docentes de la Escuela y los directivos. La especialización con base en una capacitación continua contribuirá a lograr las buenas prácticas que tenga la escuela, hará que la jornada laboral sea más eficiente y los recursos con que cuente la escuela se vuelvan más productivos y costeados.

En párrafos anteriores, se comentó que una empresa es una unidad de negocio del giro que sea, como tal, se ejemplifica que las buenas prácticas, la especialización en el

trabajo, la capacitación continua, no trazan fronteras, pueden estar inmersas en cualquier parte del mundo, pueden ser de cualquier giro, tamaño y lo único que persiguen es ser más eficientes y competitivos. Las buenas prácticas tratan de hacer las cosas bien y dar garantía de ello. Con base en el conocimiento, la comprensión, la planificación y mensura, registro y gestión orientados al logro de objetivos sociales, ambientales y productivos específicos, se logra contribuir y afianzar las buenas prácticas, éstas hacen más eficiente cualquier parte de la empresa y para ello se exige una estrategia de gestión sólida y completa, así como la capacidad de hacer ajustes tácticos cuando las circunstancias lo requieran. Los buenos resultados dependen de la creación de una base de aptitudes y conocimientos, de mantener registros y hacer análisis continuos del desempeño y de recurrir a la asesoría de expertos cuando haga falta.

En el ambiente de la capacitación, se sabe que el aprender y desarrollar nuevas habilidades requiere de una predisposición y motivación tanto intrínseca como extrínseca, así como de una serie de factores que hacen en el aprendiz una persona receptiva que deberá salirse de su zona de confort si desea avanzar, por lo que existen aprendices que pueden estar en el tiempo y momento en que se da la capacitación, pero están bloqueados al conocimiento y poco receptivos, por citar un ejemplo de ello, es el que se observa todavía en países desarrollados, en donde, la cultura de capacitación está más arraigada que en México, en la Unión Europea en el 2010 se reportaron diversas razones por parte de profesores para no participar en la capacitación profesional, estas fueron entre otras las causas que motivaron a los profesores a no querer capacitarse:

- Chipre: Falta de información sobre capacitación profesional, lugar de actividad de desarrollo profesional y nivel de insatisfacción del desarrollo profesional.
- República Checa: Dificultades de transportación a comunidades más pequeñas.
- Francia: 19% de los profesores no lo consideró útil, falta de material 10%, razones personales 7%.
- Grecia: Información insuficiente 39%, número limitado de profesores admitidos en un curso 36%, otras razones 2%.
- Inglaterra: No tuvieron la oportunidad de asistir a los cursos. (10 %)
- Holanda: Falta de apoyo a los empleados y responsabilidades familiares.

La capacitación está ligada intrínsecamente a las actuales metodologías de enseñanza-aprendizaje que se encuentran asociadas a una amplia gama de paradigmas sustentados sea en el constructivismo, en la andragogía, en el *action learning*, en la programación neurolingüística, entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, entre otros, y han sido probadas con éxito a través de distintas experiencias en diferentes países. En este punto, se identifican algunos facilitadores para la provisión de servicios pertinentes de capacitación, en principio para la pequeña empresa pero también válidos para otras poblaciones objetivas. La capacitación en adultos bajo el enfoque de competencias en el país andino en el año 2008 con la visión de mejora e innovación en el 2008, se identificaron los siguientes facilitadores para una capacitación pertinente y de alto impacto:

- a) Vincular la capacitación a objetivos claramente definidos de la empresa,
- b) Ligar la capacitación a etapas definidas del ciclo del negocio,

- c) Integrar modalidades de capacitación formal con procesos de aprendizajes informales en el lugar de trabajo,
- d) Definir conjuntamente con el empresario o administrador de la empresa sus necesidades de capacitación de acuerdo a sus prioridades de desarrollo,
- e) Establecer espacios de aprendizaje (no solo el aula) donde se compartan conocimientos, habilidades y experiencias con los pares,
- f) Proveer asistencia técnica y empresarial sobre la marcha, a través de servicios de apoyo o asesores en capacitación,
- g) Contar con relatores certificados, conocedores de las características de los alumnos y de las realidades locales,
- h) Existencia de sistemas de monitoreo y evaluación de las acciones de capacitación.

En cuanto al experto que interviene la empresa mediante una propuesta de capacitación, una propuesta de solución a un diagnóstico previo, se cuidará de manera estricta su elección con base en su experiencia, los buenos resultados obtenidos en otras empresas, documentación de casos exitosos que haya logrado durante sus intervenciones en otras instituciones y obviamente a su palmarés, ya que su intervención hará que la capacitación se vuelva un éxito o un fracaso, hará que los aprendices se involucren y asuman el reto que se les presenta. Caso contrario si no se lleva a cabo de la mejor manera la capacitación, existirá animadversión al instructor y los temas a tratar, se sentará un precedente en la escuela que la capacitación no funciona, los participantes pierden el tiempo y la escuela su recurso financiero, tecnológico, de tiempo y evidencia una mala administración. Caso contrario, una excelente capacitación redituará en impactos

positivos tanto para el personal que tomó el curso, puso en práctica los conocimientos y los hizo suyos; como para el dueño de la empresa que invirtió en la capacitación, apostando a mejores prácticas, desarrollo de habilidades en su personal, la especialización de sus empleados y el crecimiento de su empresa.

El instructor, capacitador o también llamado oferente sabe que:

- a) Si el aprendiz manifiesta *no sé.....* se le podrá enseñar y se le darán herramientas para que conozca.
- b) Si el aprendiz manifiesta *no puedo....* se le darán las herramientas para facilitarle el trabajo que deberá desempeñar y se le dirá cómo hacerlo.

Sin embargo,

- c) Si el aprendiz manifiesta *no quiero... se está en un grave problema*, porque habrá que trabajar en el rubro de la actitud y que le sea atractiva la información que recibirá, argumentando el provecho que sacará de toda la capacitación y sus repercusiones en su desempeño laboral.

Cubrir la necesidad de capacitación mediante la implementación de una herramienta tecnológica, en específico una Intranet, ayudaría a la economía actual de la escuela, demandaría a la empresa a controlar el presupuesto de entrenamiento mucho más que en otros tiempos (los sistemas de entrenamiento tradicional son capaces de desarrollar competencias en el personal, pero requieren de una logística de lugar y tiempo que desvía el presupuesto del aprendiz y su objetivo de aprendizaje), abarataría los costes y al mismo tiempo haría de la instrucción un medio eficaz, específico y

dirigido para cada área de la institución, buscando en un momento dado la especialidad en cada puesto y de cada uno de los usuarios de la Intranet.

1.2 Planteamiento

Todo proceso de investigación inicia con un cuestionamiento que pretenderá comprobar, descubrir o investigar. La pregunta de investigación plantea las interrogantes que se querrán responder sobre un tema en específico y es la detonante para el trabajo de investigación a realizar.

De acuerdo con los antecedentes del problema, se plantea una alternativa de solución con relación a la capacitación del personal docente Escuela ipanti y sus directivos, la intención de capacitar continuamente al personal antes mencionado es lograr en ellos la especialización para que la institución educativa pueda tener buenas prácticas, ser más eficiente en su quehacer diario con base en la introducción de herramientas tecnológicas que actualicen a la institución.

1.3 Pregunta de investigación

La pregunta de investigación que se plantea es la siguiente La pregunta de investigación que se plantea es la siguiente: ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?

De esta pregunta de investigación se derivan los siguientes planteamientos:

¿ La Intranet vendría a solucionar realmente la necesidad de capacitación continua en los docentes y directivos de la escuela ipanti?.

¿ Aceptan los docentes y directivos ipanti un cambio en el modelo pedagógico para su capacitación?.

¿ La Intranet vendría a soslayar las necesidades de capacitación con fines de especialización en los docentes y directivos de la Escuela ipanti?.

Entre las variables que se pretenderán comprobar en esta investigación son: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) el impacto social y educativo que tendrá, d) interés en los usuarios en capacitarse, e) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Los objetivos de investigación expresan lo que se pretende estudiar, aportar y aprender al realizar un estudio. El objetivo general de esta investigación es: a partir de la meta de identificar la relación entre la teoría y la percepción frente a la identificación de la necesidad de implementar una herramienta tecnológica para asegurar la capacitación continua con fines de especialización en los docentes y directivos de la Escuela ipanti.

1.4.2 Objetivos específicos. 1.- Determinar si el uso de una herramienta tecnológica, como es la Intranet, ayuda a la capacitación continua en la Escuela ipanti.

2.- Determinar las necesidades que tienen en materia de capacitación los docentes y directivos de la escuela, con el fin de ir especializando cada área.

3.- Conocer si existe la disposición en el personal, para hacer uso de la Intranet.

1.5 Justificación

La justificación de este proyecto de investigación se da en dos vertientes:

1.- Satisfacer la necesidad de capacitación continua mediante una herramienta tecnológica (Intranet), para el personal docente de Escuela ipanti y sus directivos, ya que no se cuenta con este instrumento y sí con la necesidad de capacitar de manera constante y permanente.

2.- Cumplir con la visión que la Escuela ipanti se planteó para el 2015, la cual contempla la introducción de nuevas tecnologías.

El proyecto de investigación que se plantea, pretende dar respuesta a una necesidad que existe en materia de capacitación en la Escuela ipanti y que siempre se ha atendido de manera presencial. El estudio sienta las bases para que los dueños de la escuela puedan tomar una decisión informada, sobre la implementación de una Intranet con el ánimo de capacitar de manera continua y sistemática a los docentes y directivos con fines de lograr una especialización y con herramientas tecnológicas. Se pretende también, estar a la vanguardia en cuanto a la tecnología que se usa en este momento histórico, cumplir con la visión que se plantearon dueños y directivos en la planeación estratégica al 2015. Obviamente de echar andar este proyecto planteado y tener el éxito

que se espera, se migrará a todo el personal administrativo que labore en la Escuela, que tenga acceso a una computadora y su puesto lo demande.

1.6 Limitaciones y delimitaciones de estudio

Dentro de las limitaciones de estudio se deberá reconocer el tiempo que se tuvo para realizar la investigación, tanto en campo como en gabinete. La investigación estuvo sujeta a la disponibilidad y disposición de los elementos que conforman la muestra a investigar. La aplicación en tiempo y forma de los instrumentos de investigación, así como la recolección de los datos. Los recursos humanos y financieros para desempeñar el trabajo de investigación.

En cuanto a las delimitaciones del estudio se presentan las que se derivaron de lo extenso y profundo que pudiera ser la investigación, por lo mismo se estudió a un segmento de docentes pertenecientes al área de Español e Inglés de la Escuela ipanti y a los directivos.

1.7 Glosario de términos

Ambiente 1 to 1 eLearning: Ambiente específico educativo que utiliza la tecnología para crear una relación de 1 a 1, no sólo entre el alumno y su computadora, sino entre él y un conjunto amplio de recursos de aprendizaje.

Andragogía: Disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto.

Facebook: Sitio web de redes sociales, actualmente abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico.

Internet: El Internet, algunas veces llamado “La Red”, es un sistema mundial de redes de computadoras, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede acceder a la información de otra computadora y tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras. Técnicamente lo que distingue al Internet es el uso de protocolo de comunicación llamado TCP/IP (Transmission Control protocol/ Internet Protocol).

Intranet: Uso de la tecnología en que se basa Internet (sus lenguajes y protocolos) con carácter de red privada. Es una especie de Internet reducido al ámbito de una empresa.

Página web: Una página de Internet o página Web es un documento electrónico adaptado particularmente para la Web, que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo. Una página Web es la unidad básica del World Wide Web (www).

Plataforma Tecnológica: La plataforma de e-learning, campus virtual o Learning Management System (LMS) es un espacio virtual de aprendizaje orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, tanto para empresas como para instituciones educativas.

Sitio Web: Es un conjunto de archivos electrónicos y páginas Web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, generalmente denominada home page, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.

Capítulo 2. Marco Teórico

En la actualidad la clave del éxito en una organización ya no es solamente el capital disponible. Las empresas han pasado de un gerenciamiento orientado a optimizar el área administrativa de la empresa a otro orientado a optimizar al factor humano de su organización ya que ahora se toman en cuenta los cambios que puede producir el personal en la empresa y ofrecerle otra dinámica laboral y proyección a su centro de trabajo. En este contexto, según Guiñazú (2004), la capacitación pasa a formar parte de los temas principales en una empresa que busca tener proyección a futuro, mantenerse vigente en el ambiente económico y de desarrollo en su actividad de influencia en el medio. La capacitación repunta a un primer plano por los impactos positivos inherentes que se dan en la empresa después de haber tenido una capacitación consistente y en específico al área capacitada. La capacitación en la empresa la vuelve más competitiva porque se optimizan los recursos humanos, los actualiza, optimiza también los recursos tecnológicos y financieros. La intensión de la capacitación es la consolidación de la relación que desenvuelve el empleado frente a su trabajo el conocimiento que tiene de él y la adquisición de nuevos conocimientos y actualización de los mismos.

2.1 Capacitación

La intención de la capacitación es promover el desarrollo del personal dotándole de mayores conocimientos, desarrollando habilidades o adquiriendo destrezas para ocupar cargos de mayor importancia en la organización, por consecuencia, un

personal que se capacita continuamente impacta positivamente en su empresa generando desarrollo y actualización en la misma.

Una capacitación bien dirigida se desprende de una detección de necesidades, pudiendo ser por áreas, por líneas de producción, por elementos afines, etcétera, sin embargo tanto la capacitación, como una eficiente planeación en la dosificación de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, se deriva de una planeación estratégica eficaz. Cada compañía sigue diversos tipos de estrategias, según Dessler (2004) estas dependen de su organización, del giro, de su posicionamiento en el mercado, de su misión y visión de su negocio, si cuentan o no con una planeación estratégica.

Una de las preguntas que se plantea todo empresario cuando incursiona por primera vez en el ámbito de la capacitación, es el efecto que tiene esta y los impactos en sus trabajadores y en su empresa en general. Para Garland (1998), la mayoría de las empresas no logran ver el alcance real de una capacitación en su lugar de trabajo, ya que para que esto suceda se debieron haber obtenido impactos drásticamente positivos, sumamente visibles, por tal motivo, se deberá de documentar cada acción y contrastar con el antes de la intervención y el después de ella, el empresario deberá de documentarse mejor con respecto a la intervención que se hará en su negocio y deberá estar actualizado con respecto a lo que se hace y hacia a dónde va la tendencia en su ramo de negocio, de tal manera que la información juega un papel crucial en un negocio exitoso.

2.1.1 Concepto de capacitación

Para clarificar el concepto de capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento, el entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. El adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad y la capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad, según la corporación en la administración de los recursos humanos.

Según Arriola (2009), la capacitación para el trabajo es un proceso educativo que busca un cambio de conducta orientado al desempeño del trabajador, busca un cambio de prácticas con base en la adquisición de nuevos conocimientos, cambios de habilidades e incluso de actitudes y valores. La capacitación reestructura el marco referencial de los trabajadores y moldea actitudes y desarrolla habilidades que se sugieren para el desempeño óptimo del puesto. La capacitación es una herramienta de cambio, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas y es fundamental para la administración de recursos humanos.

La capacitación para las organizaciones impacta positivamente en varios ámbitos como en el mejoramiento en la imagen de la empresa, se mejora la relación jefe-subordinado ya que existe un mejor entendimiento de situaciones, de problemáticas, de

conceptos, se replantean objetivos, se direccionan nuevamente los esfuerzos para el cumplimiento de metas, el trabajador elimina los temores de incompetencia con base en la adquisición de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades, sube el nivel de satisfacción con el puesto y desarrolla un sentido de progreso y su actitud cambia.

El objetivo de llevar a cabo una capacitación de manera estructurada en una empresa, es poder dar seguimiento a la información recibida por los trabajadores, implementar los conocimientos en las áreas de trabajo, replantear algunas acciones que no estén dando resultados, hacer un portafolio de evidencias, tener un histórico, apuntalar con temas relacionados al objetivo inicial con capacitaciones complementarias con el propósito de dar continuidad a la capacitación y que tanto información como esfuerzos no se diluyan. Se deberá de capacitar al personal por lo menos 3 o 4 veces durante el año de esta forma se mantiene el nivel de interés por parte de los trabajadores, se apunte el objetivo para el que fue elaborada la capacitación de acuerdo con el área de oportunidad identificada; caso contrario, una capacitación aislada nunca dará los resultados esperados ni para los trabajadores ni para los empresarios. (Bitácora personal de la autora).

Para que lo anterior suceda y que se logren dar impactos positivos, en una capacitación exitosa se tomarán en cuenta varios factores, como una administración estratégica, la cual involucra a todos los administradores de todas las divisiones de la organización en la formulación e implementación de estrategias para conocer plenamente las acciones, herramientas a utilizar y por otro lado, las metas estratégicas, ya que se tendrá en claro la persecución de los objetivos, los cuales deberán de ser de fácil comprensión, medibles y alcanzables, de esta manera se aumenta la flexibilidad y las

capacidades de respuesta tanto para los trabajadores como para los empresarios, ambos requisitos críticos para el éxito de una organización moderna. Según Alemán (2011), dentro de la planeación estratégica existen elementos integradores como la misión, la visión, FODA. Por otro lado, para Dimitri y Rodríguez (2009), la planeación estratégica es un proceso apasionante que permite a una organización ser proactiva, en vez de reactiva, en la formulación de su futuro. En cuanto a la planeación estratégica, de acuerdo con Alemán (2011), es un conjunto de procedimientos que busca coadyuvar a la toma de decisiones respecto a las metas y estrategias a largo plazo planteadas en la organización. Esto con el único propósito de dar rumbo y certidumbre a las acciones que la empresa se ha propuesto llevar a cabo y cumplirlas plenamente para estar vigente en el rubro que se desenvuelve, estar a la vanguardia de su giro empresarial y volverla más eficiente en todas sus áreas tomando en cuenta al factor humano. Ahora bien, un programa de capacitación se vuelve el medio por el cual se explican los pormenores de una capacitación como las horas que se emplearán en la intervención así como las horas que se emplearán en cada curso, se especifica a quién va dirigido, a cuántas personas se capacitará así como las condiciones administrativas en las que se desarrollará. Este programa debe de responder a las demandas organizacionales y a las necesidades de los trabajadores con base en un diagnóstico previo del área de oportunidad que se va a capacitar.

La capacitación se asocia a tres propósitos que son: el desarrollo de habilidades, impartir conocimientos e influir en las actitudes (Lefcovich, 2009), de esta forma la capacitación cobra cada vez más importancia en las organizaciones ya que modifica al

capacitando y su medio lo transforma en más productivo, más rentable, más eficiente. Richey (2000), considera que para tener en claro el objetivo de la instrucción y analizar esta capacidad, se debe tener claro a quién se capacitará, con esto quiere decir, que se deberá de tomar en cuenta las condiciones del capacitando, es decir, a partir de sus conocimientos previos y sus condiciones laborales para desempeñar su trabajo, de esta forma se evitará diluir el esfuerzo, la capacitación incluirá contenidos más dirigidos y ajustada a una realidad y sus necesidades.

La intención en un curso de capacitación es dar impactos positivos que logren marcar una diferencia entre el antes de la capacitación y el después de la capacitación y para que no se pierda la intensidad del curso y los objetivos del mismo, Díaz y Ramírez (2002), considera que es imprescindible contar con un diseño instruccional bien estructurado del curso, de tal forma, se asegura que el contenido no se pierda, que la capacitación responda a una necesidad real, subsane un área de oportunidad, desarrolle habilidades, motive a los participantes y produzca efectos positivos en la empresa, maximizando los recursos empleados en la capacitación ya sean técnicos, económicos y de tiempo, entre otros.

2.1.2. Capacitación en adultos

La andragogía o capacitación en adultos. Arriola (2009), considera el aprendizaje como un proceso que en donde el ser humano deduce conceptos y principios de su experiencia para orientar su conducta en situaciones nuevas. De esta manera se lleva a cabo una metacognición ya que modifica sus conceptos para hacerlos suyos y después

modifica su pensamiento y por consiguiente su conocimiento e incrementa su eficacia, en otras palabras, aumenta su rendimiento personal, siendo más productivo, más responsable con su tiempo y sus recursos ya sean tecnológicos o materiales. Habría entonces que considerar que el adulto aprende de diferente manera ya que tiene en la mayoría de los casos una experiencia previa, una experiencia concreta, también basa su aprendizaje en la observación y en la reflexión, de esta manera explica lo que ve y lo razona, lo refiere a otras experiencias para que le sea útil el asimilar el conocimiento; también conceptualiza la información, la sintetiza y una vez llevado a cabo el proceso lo deberá de poner en práctica para que le sea útil, para que vea las bondades de los conocimientos adquiridos y se dé cuenta de que ha transformado su realidad.

De acuerdo con el enfoque cognoscitivo, aprendizaje es ampliar las capacidades en términos de conocimientos y comportamientos como resultado de la experiencia (King et al., 2001) y que perdura con el tiempo. Los cambios pueden ser de tipo conductual relacionados con el cambio en la capacidad de comportarse, este aprendizaje no se observa directamente, sino que se infiere de sus productos, se observan modificaciones en su forma de expresarse, en su forma de escribir, en su forma de comportarse, en su forma de relacionarse con otras personas. Estos cambios no son temporales, estos cambios perduran. En la medida en que los adultos evolucionan como aprendices, además de comprometerse con su propio aprendizaje, buscan asumir el control de este proceso y ser aprendices autorregulados y autónomos.

Tomando en cuenta este contexto, Arriola (2009) comenta que es importante revisar las técnicas instruccionales que pueden emplear los instructores en el ámbito empresarial

y educativo para promover el aprendizaje. La empresa debe usar todos los recursos posibles para tal propósito aun fueran los convencionales, esto es, que la capacitación debe darse sí o sí, sin pretender seguir solo una línea de modelo pedagógico, en otras palabras sería que si se pugna por la utilización de una herramienta tecnológica y los usuarios no la dominan, desconocen o se les dificulta manejarla se deberá emplear un método o modelo menos avanzado pero que garantice la capacitación a los aprendices. La intención es que el personal se capacite y adquiera conocimientos, que los compare con los que cuenta previamente, los haga suyos y los ponga en práctica. La empresa discernirá el método empleado para hacer llegar la información y finalmente las técnicas que se usarán, sin embargo lo que no se podrá comprometer es el objetivo final de allanar el área de oportunidad que se haya identificado en la empresa y las alternativas de solución que se presentan mediante la capacitación de su recurso humano.

Por otra parte, la capacitación para el trabajo es un proceso educativo por medio del cual se busca un cambio de conducta orientado al mejoramiento del desempeño del personal al que se capacita. Estos cambios no solo son a nivel de conocimiento, también se requieren cambios en habilidades prácticas o incluso en actitudes y valores. Uno de los factores que permite lograr lo mencionado son las técnicas instruccionales que los capacitadores requieren en el diseño de sus cursos, así como de su impartición.

De acuerdo con Arriola (2009), las técnicas instruccionales o técnicas didácticas, son procedimientos que se emplean para organizar la actividad del instructor y del grupo de participantes en una sesión de capacitación,, esto es que existen actividades programadas y desarrolladas propias para cubrir el objetivo a tratar en la sesión de trabajo

con base en conocimiento previo del status de los participantes y del área de oportunidad a capacitar, permite en el instructor el logro de los objetivos de aprendizaje propuestos.

Las técnicas didáctica estimulan a los aprendices a participar activamente en su aprendizaje, su aplicación, comenta Arriola (2009), permite que el aprendiz se vuelva reflexivo, autónomo, colaborativo, participativo, utilice la tecnología como recurso útil para enriquecer su aprendizaje. La intención final de las técnicas didácticas es estimular en los aprendices la construcción del conocimiento y obtener un aprendizaje significativo, Gagné (1977).

2.1.3. La importancia de la capacitación y su presencia en el salón de clases

Todo capacitador tendría que conocer los diferentes paradigmas teóricos, los cuales tienen una notable influencia en el proceso enseñanza-aprendizaje y determinan los procesos a seguir cuando se trata de que la información llegue al aprendiz y este la asimile; también influyen el rol que juega el instructor, el manejo de información y el papel del alumno.

De acuerdo con Rojas (2002), los paradigmas teóricos son: el conductista y en relación directa con el estímulo-respuesta, esto es, estímulos positivos o negativos en el proceso educativo; también se encuentra el paradigma humanista donde se estudia la parte social y afectiva del aprendiz y sus relaciones interpersonales; está también el paradigma cognotivista que tiene que ver con todo lo concerniente a la inteligencia, a la memoria, al pensamiento, al lenguaje entre otros; el paradigma constructivista que se fundamenta principalmente en la adquisición del conocimiento; el sociocultural de Vigostky, toma en

cuenta las circunstancias socio-histórico, culturales, educativas, entre otras y que forman parte del entorno del alumno para que pueda tener un proceso de aprendizaje óptimo, el profesor es un facilitador del proceso que ayuda y promueve el aprendizaje en el alumno. Como seres sociales, los alumnos aprenden de sus pares que saben más de un tema determinado asociando y relacionando conocimientos nuevos basándose en conocimientos anteriores y lo que otros individuos les pueden aportar.

A partir del paradigma teórico sociocultural y su implicación con el Diseño Instruccional, se podrían realizar materiales muy atractivos para que el aprendiz genere conocimientos basándose en sus ideas previas, estimulado con material bien dirigido y solucionando un área de oportunidad previamente detectada. Es aquí donde se realizará la metacognición, que es la relación de conceptos y conocimientos comparándolos, asimilándolos y poniéndolos en práctica.

El Diseño Instruccional traduce los principios del aprendizaje y la instrucción en especificaciones para la elaboración de materiales y la aplicación de actividades de instrucción. Benitez (2010) considera que en el modelo A, analizar la audiencia, S, situar objetivos, S, seleccionar métodos, tecnologías y materiales, U, usar métodos, tecnologías y materiales, R, requerir la participación de los estudiantes, E, evaluar y revisar, por sus siglas en inglés: ASSURE y su aplicación en la educación a distancia puede ser utilizado en un curso, una unidad o una lección, además de le da la oportunidad al profesor de innovar de acuerdo con las características y el perfil de sus estudiantes, tratando de hacer llegar la información lo más precisa y amigable posible, utilizando para ello diferentes recursos, actividades, estrategias, entre otros.

El instructor que diseña su curso, tendría que conocer la variedad de herramientas tecnológicas que le brindan las TIC's, esto con la intención de potenciar el proceso enseñanza-aprendizaje y las habilidades educativas de los estudiantes, si las TIC's quedan inalteradas en un ambiente y no se transforman hacia una visión de construcción significativa del conocimiento, se pudieran quedar solo en el nivel de herramienta. La principal ayuda de las TIC's será aumentar el impacto y sus repercusiones en el proceso enseñanza-aprendizaje, haciéndolo significativo, de tal manera que el manejo de paquetes, de medios y programas informáticos se convierten en sólo una herramienta para su fin.

Díaz Barriga (2005), considera que “ la inversión y el empleo de una herramienta por los miembros de una comunidad, no solo facilita la acción y aumenta su eficacia, sino que cambia de manera sustancial la forma, estructura y el carácter de la actividad”, ya que la concepción de su mundo se ve modificada a raíz del empleo de la herramienta utilizada, en este caso sería una herramienta tecnológica la que modificara su cosmovisión y pensamiento lo que en un momento dado sentará las bases para encarnar la historia de una cultura.

Al pasar de los años, la tecnología ha evolucionado con la influencia de diversas teorías y enfoques, las cuales han determinado su rumbo, a tal grado de denominarse las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC).

Las NTIC se dimensionan desde el aspecto técnico y expresivo, el primero, porque utiliza medios específicos para su función y el segundo, para la comunicación entre las personas. Pero antes de conocer sus fundamentos, es necesario describir el

concepto de la tecnología educativa, claramente definido por Alemán (2011), como “el conjunto de medios, métodos, instrumentos, estrategias y sistemas técnicos como parte de la comunicación, para facilitar el proceso de la enseñanza-aprendizaje”.

Si bien es cierto que la formación y/o instrucción virtual requiere de herramientas pedagógicas y tecnológicas, un modelo tecnológico debe basarse en la e-capacitación, en la cual deben tomar en cuenta los objetivos de la empresa o institución para la enseñanza-aprendizaje. Ya lo mencionan Meza-Jaques y Olmos (2007), al aplicar el Modelo de Sistema de Información para la E-Capacitación (SieC), se deben tomar en cuenta los diferentes modelos pedagógicos, que responden al perfil del aprendiz y acordes con las necesidades reales de determinada población. Esta orientación sistemática permite el establecimiento de los siguientes componentes: sistema de profesores el cual operará y pondrá en práctica el sistema; los alumnos, parte esencial del sistema ya que son ellos por los que se crea el sistema y a los cuales se les hará llegar la información; se encuentra también el sistema de desarrollo personal, el cual diseña e implementa las estrategias metodológicas y pedagógicas en el entorno de la e-Capacitación propuesta y que hacen posible el curso y los objetivos formativos propuestos para el área de oportunidad que se va a capacitar de acuerdo con la empresa; es de resaltar el sistema tecnológico también, el cual se refiere al software que administrará el proceso de capacitación e incluye las funciones necesarias para la correcta operación del entorno de la e-capacitación.

2.2. Modelos pedagógicos

En la cátedra titulada: Teoría y Praxis del Currículo, Fossi, Molero, Naranjo, Rodríguez, Sánchez, de la Universidad Rafael Bellos Chacin en Venezuela, abordan

ampliamente el tema de los modelos pedagógicos y mencionan que existen diversas teorías disciplinarias que sustentan los modelos pedagógicos como la filosofía, psicología, antropología y sociología. Además existen componentes que intervienen en el quehacer de un modelo pedagógico; el proceso académico que lo desarrolla, teorías disciplinarias que los sustentan y las relaciones con la comunidad educativa.

2.2.1 Concepto de Modelo Pedagógico

De acuerdo con lo anterior, un modelo pedagógico es la construcción del pensamiento basada en una teoría que tiene fundamentos científicos, teóricos, ideológicos que interpretan, diseñan y ajustan la realidad pedagógica que responde a una necesidad histórica concreta.

Los modelos pedagógicos, en la concepción de Florez Ochoa (1994), son construcciones mentales que a través del tiempo se han venido desarrollando para explicarse diversas visiones de los procederes de la enseñanza. Cualquiera que sea la modalidad de enseñanza-aprendizaje en el desarrollo de modelos pedagógicos; para las actividades educativas, tendrían que considerar que se asegure el aprendizaje significativo, centrar el aprendizaje en el alumno, el respeto a los ritmos de aprendizaje individual, evaluación permanente, mediación didáctica, entre otros aspectos.

Se hace mención de los principales promotores y sus diferentes modelos pedagógicos, los cuales son: el modelo tradicional por Beberman y Zacharias, el modelo romántico por Rousseau, Neill e Illich, el modelo conductista por Skinner, Thordike, Mager, Gagne y el modelo social por Makarenko, Freire y Freinet.

El modelo pedagógico no solo impone como exigencia consignar el modo en que se han de entregar dichos contenidos a los estudiantes, sino también, cuál será la participación de ellos en la búsqueda o recepción de la información. Con este precedente se tendría que tomar en cuenta el hecho que el estudiante a distancia es auto dirigido, auto didacta y que aprende en soledad, se le tendrá que facilitar la comunicación y el diálogo con sus iguales, sus tutores, personal de soporte técnico, etcétera, con tal de evitar que se sienta solo y que permita compartir conocimientos, intercambiar y discutir ideas con los demás agentes educativos en los foros de discusión con el propósito de promover el conocimiento significativo, la autocrítica, la autoevaluación y la regulación. Por otro lado, se trata de posibilitar el metaprendizaje capaz de generar una auténtica reflexión cognitiva. Para tal efecto, deben privilegiarse actividades donde el aprendizaje se constituya en conocimiento aplicado contextualizado a las realidades propias de los aprendices.

La tecnología presente en los modelos pedagógicos.- En un sistema de formación basado en el uso de las tecnologías educativas generalmente se integra por tres componentes, según Alemán (2011), son el tecnológico, constituido por los aspectos, instrumentos y herramientas tecnológicas, estos pueden ser materiales, software, tecnología a utilizar y soporte para hacer uso de ella y que además es competencia de los técnicos. El componente organizativo, que permite establecer la forma de aprendizaje más adecuada a las necesidades de formación en cuestión tiempos, lugares, logística, hasta en un determinado momento detección de necesidades y de áreas de oportunidad a soslayar y que finalmente corresponde a los directores por último está el componente pedagógico

que aporta los contenidos, situaciones, la interacción entre los usuarios y el contenido, que conforman a la formación. Cada uno de estos componentes debe tener inter operatividad técnica, flexibilidad organizativa e interactividad pedagógica, es decir que se complementen entre sí se apoyen y potencien para llegar con éxito a un objetivo determinado.

El rápido avance de los modelos pedagógicos, se debe en gran medida al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. Gil (2001) propone que aplicar los elementos de la Teoría de las 5'm (multimedia, multisoporte, multiusos, multiobjetivos, multifórmula) puede servir para fortalecer las funciones necesarias en la correcta operación del entorno de la e-capacitación, esta teoría propone que haciendo uso de sus elementos posibilitan y facilitan la formación a partir de una realidad bien determinada, y facilita también la instrucción a la cual llama e-capacitación, en cuanto a la enseñanza multimedia o enseñanza o a distancia. Cualquier modelo pedagógico que tenga algún sustento en las TIC's deberá partir de una realidad previamente analizada, estudiada y definida para lograr que el objetivo que se persigue en la capacitación sea adecuado, oportuno, real y significativo.

2.2.2. Modelos pedagógicos exitosos: m-Learning, e-Learning y sus ambientes

Es necesario iniciar con la definición que brinde un panorama amplio acerca de los conceptos que se manejarán en este apartado, los cuales son e-Learning y m-Learning. Existen un sinnúmero de definiciones sobre e-Learning, no es un término castellano, pero su uso se ha extendido a nivel mundial. El Centro de Formación Permanente (CFP) de la Universidad de Sevilla, España (2007) lo define como:

“Proceso de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo a través de Internet, caracterizados por una separación física entre profesorado y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona, a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continuada. El alumno pasa a ser el centro de la formación, al tener que auto gestionar su aprendizaje con ayuda de tutores y compañeros”.

De esta manera aprender o enseñar a través de una herramienta tecnológica hablando propiamente on-line se pensaría que fuese más ligera en cuestión a que el alumno se hace el tiempo y el espacio para lograr su aprendizaje, esto es, en la hora que quiera en el tiempo que quiera, sin embargo, el perfil del aprendiz en este modelo deberá ser auto dirigido, auto regulado, motivado intrínsecamente y extrínsecamente, entre otras características. En cuanto al profesorado, tendrá que estar muy cercano al alumno para que este no se sienta solo, deberá ser su tutor en el cual se apoye, por último se supondrá que el diseño del curso es el ideal de acuerdo con los objetivos que se persiguen y el perfil del aprendiz así como los materiales de apoyo a utilizar que servirán para apuntalar las metas propuestas.

Mendoza (2003) comenta en un artículo de la página de Internet, el concepto de e-Learning como “la entrega de material educativo, vía cualquier medio electrónico incluyendo el Internet, Intranets, Extranets, audio, vídeo, red satelital, televisión interactiva, CD y DVD, entre otros medios”. Para los educadores, e-Learning es el uso de tecnologías de redes que les permite potenciar el aprendizaje basado en herramientas tecnológicas además que les permite diseñar, seleccionar, administrar, entregar y extender la educación. El uso de una herramienta tecnológica permite llegar a un mayor número de alumnos, de lugares, abaratando los costes de la capacitación, así como la posibilidad de mejorar su realidad propia, laboral y en su ambiente en que se desenvuelve el aprendiz.

La educación electrónica en la capacitación y adiestramiento de estudiantes y empleados permite el uso de materiales disponibles para la Web a través del Internet, llegando a ofrecer sofisticadas facilidades como flujo de audio y vídeo, presentaciones en PowerPoint, vínculos a información referentes a temas publicados en la Web, información con animación, libros electrónicos y aplicaciones para la generación y edición de imágenes.

El e-Learning como modalidad formativa a distancia a través de Internet.- Para Alemán (2011) la educación en línea es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet con nuevas tecnologías multimedia, predominando la interacción didáctica continua, promoviendo el trabajo colaborativo, esto hace que el aprendiz sea autorregulado, comparta experiencias, aprenda de experiencias de otros aprendices, las experiencias previas se enriquezcan, la información se vuelve más precisa,

dirigida, adecuada al tema, los contenidos sean actualizados, el acceso a la información es en el momento que el alumno desee, existe el uso de una plataforma tecnológica para poder llevar a cabo la e-enseñanza, la comunicación es sincrónica y asincrónica ya que se puede llevar a cabo por medio de chats, video-conferencias, foros de discusión, entre otros. Además el aprendizaje está centrado en el alumno a través de un fundamento pedagógico, referido a la Tecnología Educativa, disciplina de las ciencias de la educación la cual tiene relación directa con los medios tecnológicos, la psicología educativa y la didáctica (Alemán,2011). Se tiene relación directa con la tecnología en el uso y gestión del conocimiento a través de las TIC's, y también se refiere a un fundamento tecnológico mediante la selección de las herramientas, diseño del curso y tecnología a utilizar, personalización de la información, implementación y mantenimiento de soluciones.

El uso de tecnologías basadas en Internet, de acuerdo con Canessa (2008), proporciona un amplio abanico de soluciones que aún en adquisición de conocimientos y habilidades o capacidades, comienza a ser un factor relevante a la hora de realizar actividades de capacitación. Este sistema consta de 3 elementos como son la tecnología, el profesor y el alumno en función del modelo que se adopte.

El sistema e-learning presenta ventajas para las personas y para las organizaciones, en el caso de las personas es posible decir que simultáneamente alcanza a un ilimitado número de personas, disminuye los costos de desplazamiento y de infraestructura al momento de realizar la capacitación, ya que elimina barreras geográficas, al estar habilitado en la web puede actualizarse en forma instantánea

permitiendo que la información sea útil por un período de tiempo más prolongado, genera comunidades con relaciones de largo plazo donde se permite intercambiar información y puntos de vista y está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

Mirado desde el punto de vista de las empresas, las ventajas se aprecian en varios ámbitos: teniendo los costos más bajos, lo que permite que un mayor número de personas puedan ser capacitadas con el mismo presupuesto, es decir, aumenta el retorno de la inversión en capacitación, eliminar las barreras geográficas, se lleva a la mínima expresión el tiempo de desplazamiento de las personas que requieren participan en la acción de capacitación, con lo cual no abandonan la jornada laboral con anticipación y optimiza el presupuesto destinado a la capacitación.

El e-Learning viene a resolver algunas dificultades en cuanto a tiempos, sincronización de agendas, asistencia y viajes, problemas típicos de la educación tradicional y que aun no se ha desarrollado a su máxima potencial. Entre los avances tecnológicos más recientes que han venido impulsando la competitividad de las empresas, tales como los centros de contacto (call centers), el comercio electrónico (e-Commerce), la administración de la relación con clientes (CRM, customer relationship management) y la dirección del recurso humano (e-Employee).

Existen elementos que son interesantes enfatizar dentro del e-Learning como la responsabilidad de la enseñanza, ya que recae sobre el diseñador, productor y evaluador. Por otro lado, se deben considerar en el proceso de esta modalidad la elección de las opciones tecnológicas ideales, diseño y desarrollo de los contenidos pedagógicos y

técnicos, implementación de la tecnología y administración del curso. Algunas de las ventajas que se observan son los bajos costos, tiempo, espacio y en algunos casos fácil acceso. Las desventajas son la falta de auto aprendizaje de las personas, falta de competencias tecnológicas, falla de conexión e incompatibilidad de formatos digitales. Ejemplos palpables del uso de la modalidad e-learning constituyen la Universidad Virtual (UV) del Tecnológico de Monterrey, con el uso de la plataforma Blackboard, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Instituto Politécnico Nacional (IPN), con el uso de la plataforma Moodle.

Beneficios de una plataforma de e-Learning.- Brinda capacitación flexible y económica, combina el poder de Internet con el de las herramientas tecnológicas, permite que el alumno tenga acceso a la información en cualquier tiempo, anula las distancias geográficas y temporales, permite utilizar la plataforma con mínimos conocimientos, posibilita un aprendizaje constante y nutrido a través de la interacción entre tutores y alumnos. Bajo esta modalidad pedagógica existe un control para los usuarios en cuanto al acceso a los cursos y los tiempos empleados para reflejar estadísticamente todos los datos que se derivan de cada alumno y cada sección formativa. Existe evidencia de la ruta que sigue el alumno cuando ingresa a la plataforma y el uso que hace de ella.

En cuanto a los cursos permite insertar y actualizar rápidamente contenidos según el perfil y/o usuarios para su visualización, además cualquier característica adicional al curso se puede llevar a cabo con presentaciones gráficas y multimedia de los contenidos, documentos adicionales de apoyo y links relacionados con la materia que pueden

completar la formación adquirida. La realización de los exámenes es de tipo personal, se puede controlar el tiempo y sacar estadísticas finales sobre la base de las respuestas, se pueden realizar preguntas cuantitativas, cualitativas, aleatorias o cuestiones lineales o gráficas, preguntas con diferentes formatos de salida, escalas y reglas de valoración y creación de aulas virtuales.

En cuanto a los resultados la evaluación de conocimiento se realiza según las definiciones establecidas por el cliente. El control puede realizarse según tiempo o periodo, incluso dentro del mismo temario y es posible evaluar a los usuarios segmentados por audiencia o personalizar los controles por alumno. Los resultados y su presentación disponen de multitud de opciones posibles para adecuarse a las necesidades del administrador formativo en cada empresa y la presentación de resultados en diferentes formatos: informes detallados, resumidos y gráficos, resultados ponderados, generación de certificados digitales, envío automático de los certificados a través de e-mail.

Ventajas de los programas de e-Learning.- Un buen programa de e-Learning puede proveer la capacitación necesaria justo a tiempo para cumplir con una fecha específica de inicio de operaciones, capacitación flexible y cuenta por lo general con un diseño modular, que vaya subsanando las áreas de oportunidad diagnosticadas, fijándose tiempos reales, objetivos alcanzables y medibles. Los participantes pueden aportar experiencias, buscar información en otras fuentes y citarlas para enriquecer el conocimiento propio y de los demás, ya que existen foros de discusión que sirven

específicamente para ello y debatir ideas y problemáticas proporcionando diferentes puntos de vista en un ambiente de respeto. Para la empresa los costos por participante en este sistema son menores que en un sistema tradicional guiado por un instructor, sin embargo, los programas de e-Learning diseñados a la medida pueden de entrada ser más costosos debido a su diseño y desarrollo.

Desventajas de los programas de e-Learning.- Entre las principales barreras que han impedido la integración de estas tecnologías del e-Learning en los programas de capacitación de las empresas son entre otras la estructura organizacional y el tradicionalismo, el no querer salir de una zona de confort que provoque un esfuerzo y un cambio hace que este modelo se vea frenado, la carencia de ejemplos de mejores prácticas con sus similares hace que la empresa no opte por esta opción ya que no existe referencia tangible de casos exitosos cercanos, otra desventaja es la falta de soporte y experiencia para echar a andar un programa de capacitación con estas características, también la nula comprensión y visión acerca del e-Learning, la escasez de recurso humano que conozca de este modelo enseñanza-aprendizaje y maneje adecuadamente las herramientas tecnológicas crean una barrera para poder hacer uso de este modelo además que la aceptación por parte del usuario es mínima por el desconocimiento y acercamiento de estos modelos, otra de las desventajas son las organizaciones tradicionales de trabajo al igual que sus procesos se prefiere un sistema presencial, existe también la insuficiencia de habilidad por parte de profesores e instructores, aunada a una actitud negativa por parte de los alumnos y resistencia al cambio, falta de acciones estratégicas y de entrenamiento,

así como de soporte a los profesores e instructores y de tiempo requerido para la preparación del material.

Como toda tecnología emergente, la educación electrónica requiere de la participación de consultores expertos que puedan implementar un programa que conduzca a las organizaciones a buenos resultados, como vimos anteriormente, existen ventajas que hacen de este un modelo atractivo, que abate costes, que se puede emplear en cualquier lugar en cualquier tiempo pero que también tiene sus desventajas y entre los errores más comunes al definir una estrategia de capacitación en e-Learning son la de no tener visión, confundir la estrategia con la tecnología, enfocarse en transformar un programa de capacitación convencional en un programa de educación en línea, no lograr un consenso entre los asociados, no diagnosticar a tiempo la falta de soporte por parte de la alta dirección, pensar que esta nueva función es una labor de tiempo parcial o de corta duración, ignorar las debilidades y los peligros, fallar en la administración del cambio.

La modalidad m-learning o aprendizaje en movimiento.- Es una modalidad a distancia en el proceso educativo que se apoya en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, apoyándose en dispositivos móviles o de conexión inalámbrica. Las características que la componen corresponden a la organización automatizada de contenidos, voz, gráficos y animaciones, acceso a contenidos en cualquier momento, aprendizaje de campo, materiales educativos como podcast, habilidades y actitudes para el manejo de dispositivos móviles como celulares e i-pods,

comunicación a través de mensajes de texto (Aleman,2011). Entre los objetivos que persigue esta modalidad son el ahorro de tiempo para hacer llegar la información al aprendiz y que este la haga llegar al profesor, otro objetivo es la de acceder a contenidos de forma inmediata y actualizados, otro objetivo más, es la inmediatez con que se accede a la información desde cualquier lugar, esta modalidad es flexible, ya que se basa en tecnología de fácil acceso y manipulación, entre lo que encontramos celulares o i-pod, además de la practicidad de las mismas, ya que los dispositivos son compactos. El dispositivo móvil puede usarse en cualquier parte y en cualquier momento, el proceso de aprendizaje se personaliza y se impulsa el aprendizaje colaborativo.

El éxito de una estrategia m-learning se produce en la medida en que aproveche las ventajas complementarias que aportan los equipos móviles, lo cual proporciona un mayor valor añadido al aprendizaje, de esta forma los materiales m-learning pueden concebirse como un plus a la formación e-learning, con elementos diferenciadores.

Ventajas que ofrece el m-Learning.- Son ideales para trabajadores que desarrollan su actividad fuera de la oficina o sin centro de trabajo definido ya que la inmediatez del que el contenido llega al alumno y su ahorro en tiempo es una de las características principales de este modelo pedagógico, como se describió anteriormente, refuerzan el concepto *anytime –anywhere*, intensifican la relación entre alumnos e instructores ya que la comunicación es inmediata, ideal para respuesta *just in time* y revisión de contenidos, refuerza el aprendizaje centrado en el alumno, reduce barreras culturales o inercias creadas entre departamentos, unidades de negocio, facilita la complementariedad natural entre la formación síncrona y asíncrona.

La gran mayoría de los usuarios menores de 40 años, están dispuestos a utilizar y aprender mediante este modelo pedagógico y hacer uso de esta herramienta tecnológica, el usuario se siente más acompañado en el proceso formativo, permitiéndole en todo momento acceder al entorno de aprendizaje, al tutor, al grupo de alumnos, recibiendo y aportando contenidos, existe mayor aprovechamiento del tiempo, la inmediatez en la comunicación hace la diferencia en estos programas y en este modelo de aprendizaje.

Se persigue de esta manera una verdadera formación continua, colaborativa, que sea apoyo en el desempeño de un trabajo y que contribuya a la gestión del conocimiento. Se puede aprovechar la inercia de los juegos y utilizarlos como materiales en los programas e-Learning, al hacer uso de esta herramienta tecnológica se planea tener programas formativos de carácter lúdico, aportando la posibilidad de recrear situaciones reales en las que el estudiante aprende participando en la realidad virtual. Con estos simuladores la formación e-learning puede ser útil, no solo en la transmisión de conocimientos, sino también en el ámbito de las habilidades y valores.

Desventajas del m-Learning.- En las desventajas se localizan los errores en el diseño de materiales al no contar con el formato necesario que debe tener para que funcione en el dispositivo móvil, a su vez presenta problemas relacionados al uso, pues se tienen pantallas pequeñas, se deberá de tomar muy en cuenta el perfil del usuario ya que el aprovechamiento de las capacidades de los móviles varía sustancialmente, ya que un usuario avanzado sacará mayor provecho de estos dispositivos y se sentirá muy cómodo de utilizarlo teniendo por lo mismo una ventaja competitiva favorable con

respecto al usuario que no hace uso de manera correcta del dispositivo, se deberá evitar aumentar la brecha entre los nativos digitales y los emigrantes y crear entre los segundos un complejo de isla, evitar que se convierta en un escaparate tecnológico , proponer objetivos claros, ricos en contenidos e incrementar la variedad de propuestas multimedia para hacer más atractivos los accesos a los programas y a la información.

En México existen empresas que ofrecen soluciones de e-Learning que involucran contenido desarrollado por expertos, plataformas de administración e infraestructura y otros servicios, la aceptación de estas tecnologías aún no son las más demandadas, ya que según expertos las barreras culturales no dejan permear el desarrollo tecnológico. Una iniciativa de e-Learning podría ser un camino más para modernizar la economía, la educación electrónica para promoverse a los jóvenes y dotarlos de las habilidades y herramientas que ellos necesitan para tener éxito en una economía globalizada y basada en el conocimiento.

2.2.3 El Internet y su influencia en el proceso enseñanza-aprendizaje

El Internet es una herramienta de emisión mundial, un mecanismo para diseminar información y un medio para la colaboración y la interacción entre personas y sus computadoras, sin tener en cuenta su ubicación geográfica. El gobierno, la industria y la academia se han asociado como artífices de la evolución e implementación de esta apasionante nueva tecnología, ya que les genera grandes ganancias económicas, de desarrollo tecnológico y del capital humano al tiempo de economizar en otros rubros

como en la capacitación, en la actualización del conocimiento, actualización de información, entre otros.

Concepto de Internet: El 24 de octubre de 1995, el Consejo Federal de Redes con sus siglas en inglés (FNC), pasó una resolución unánime para definir el término Internet. Esta definición se desarrolló consultando a los miembros de las comunidades de Internet y propiedad intelectual. El Consejo Federal de Redes (FNC) acuerda que la siguiente descripción refleja la definición elegida por la autora del término Internet: "Internet" se refiere al sistema de información global. En un principio el Internet se concibió para soportar un rango de funciones tales como compartir archivos y acceso remoto a distribución de recursos y colaboración mediante el correo electrónico y más recientemente la World Wide Web (www).

La Association for Educational Communications and Technology (AECT, 2004), concibe a la tecnología educativa como el estudio y la práctica ética de facilitar el aprendizaje y de mejorar el rendimiento por medio de la creación, el uso y la gerencia de procesos y de recursos tecnológicos apropiados.

Según Kaplun (2005), existen varios enfoques en el proceso de enseñanza y de aprendizaje los cuales adquieren matices diversos de acuerdo a su esencia, como el tradicional o transmisivo, como su nombre lo dice, es aquel en donde el alumno solo recibe información y debe ser capaz de reproducir lo aprendido; el enfoque conductista, es aquel en donde el alumno adquiere habilidades concretas que le permite resolver los problemas que se le presentan mediante una conducta aprendida; y el enfoque crítico-dialógico, en este enfoque el alumno desarrolla su capacidad crítica frente a la realidad, el

alumno adquiere información la cual la asimila y es capaz mediante un pensamiento crítico de discernir y resolver problemas, hacer de esa información un aprendizaje significativo.

Existen diversos componentes que se encuentran en un sistema de formación basado en el uso de las tecnologías, como: el componente tecnológico que se remite a toda la parte que sustenta el tema de la tecnología como herramientas, materiales, software y personal técnico, el componente organizativo, el cual se refiere a la parte de la organización como los directores o responsables de la capacitación o las personas que toman las decisiones en la empresa y gestionan los medios adecuados para hacer llegar la información en tiempo y forma de acuerdo a las necesidades de formación, el componente pedagógico, el cual aporta los contenidos, especifica las situaciones, promueve la interacción entre los usuarios y el contenido de la información.

Un estudio realizado sobre la educación a distancia en State University of West Georgia (2004), expresa que este modelo ofrece un gran potencial tanto para la academia, el gobierno y la industria. El estudio refiere que la población que hace uso de las herramientas tecnológicas son profesionales de mediana edad con habilidades ya desarrolladas en las TIC's y que tienen una trayectoria profesional con cierta solidez. Su aprendizaje es más apto para tomar responsabilidades profesionales, por lo tanto sus actividades de formación necesitan ser flexibles y accesibles.

Según Filcher y Miller (2012), la identificación para clasificar estrategias de aprendizaje y determinar tácticas específicas, pueden ser útiles en un ambiente educativo

a distancia, de esta manera se forma el perfil del estudiante y se pueden maximizar los tiempos, los contenidos, potenciar estrategias, entre otros. Entre las ventajas que ofrece la determinación del perfil del aprendiz se describen taxonomías y clasifican el aprendizaje del estudiante, los cuales engloban lo cognitivo, lo metacognitivo y los recursos del aprendizaje. En términos de estrategias cognitivas específicas, tomar notas era la única técnica encontrada para distinguir los diferentes niveles de alcance; en cuanto a las estrategias metacognitivas se distinguen la planeación, monitoreo, auto regulación, es decir, el alumno es auto dirigido, auto didacta, existe una motivación intrínseca que lo provee de esa energía para estudiar de manera autónoma, en cuanto a las estrategias de recursos se podrían mencionar los horarios de estudio, calidad de estudio, motivación extrínseca que promueve mediante los recursos pedagógicos y materiales de estudio la energía para que el estudiante se entusiasme con el material además de enfatizar la comunicación con el instructor.

El concepto de instrucción establece una estrecha relación y el desarrollo intelectual del ser humano, ya que dicha situación que se ve mediada por el lenguaje y los sistemas simbólicos de la cultura las cuales son representaciones del desarrollo de una cultura y una sociedad, el lenguaje como la educación son cambiantes, evolucionan y se desarrollan con otros factores como los sociales, económicos, políticos, tecnológicos, entre otros. La instrucción toma en cuenta factores de la conducta, en la cual intervienen factores externos, culturales y sociales y factores internos, como las estructuras cognitivas y la conciencia de sí mismo (Chiappe-Laverde, 2008). Por lo anterior, el autor considera una idea central en el Diseño Instruccional con el propósito de que la instrucción impacte

positivamente en sus aprendices, contando con un perfil del alumno al cual se le procurarán los medios y los diálogos necesarios para traducir la experiencia en sistemas más eficaces de notación y ordenación, potenciando el conocimiento y promoviendo el aprendizaje significativo.

El D.I, trata de focalizar la instrucción, los contenidos, los tiempos, las estrategias, las actividades, entre otros, en un diseño que promueva en el aprendiz un aprendizaje que a través del tiempo perdure y que modifique su conducta y su entorno en un momento dado. El D.I. ha tenido un desarrollo a través de cuatro generaciones: la primera generación (D1) se gesta en los años sesentas, la segunda generación (D2) evoluciona en los años setentas, la tercera generación (D3) se establece en los años ochentas, y la cuarta generación (D4) se desarrolla en los años noventas, mismos que corresponden a diferentes décadas (Polo,2001), la evolución de estas generaciones se justifica de la siguiente manera en donde los cambios tecnológicos han influido de manera determinante en el D.I., en el aprendizaje y en diversas teorías del aprendizaje.

Como se señaló con anterioridad el D.I. ha evolucionado a través del tiempo haciendo entonces que el proceso enseñanza-aprendizaje se torne desde un inicio muy estructurado, enfocado al perfil del aprendiz, altamente calificado para tener una adaptación en el modelo a distancia y que los resultados se obtengan a partir de un diseño bien conceptualizado y logrado en términos técnicos y metodológicos.

De acuerdo con Richey, Fields y Foxon (2001), la mejor parte del desarrollo de los modelos D.I es que su orientación es dirigida hacia un fin. De tal forma, el modelo se

designa, se desarrolla, se implementa y mantiene para impactar positivamente en el aprendiz y después en la empresa. El DI, hace que un curso o programa se vuelva cada vez más específico, más puntual, en sus contenidos, sus tiempos, sus características, sus estrategias, sus actividades. En el DI existe el establecimiento de los criterios acerca de las teorías que lo fundamentan, el uso de las nuevas tecnologías y su aplicación, así como su incidencia en el proceso de aprendizaje, cuya tendencia actual apunta a teorías constructivistas las cuales promueven el aprendizaje centrado en el alumno.

El D.I. saca ventaja en el área educativa, ya que es un factor de cambio que permea en la cultura de las personas que lo utilizan construir un diseño muy estructurado, dirigido y específico en sus características para aprendices con determinadas características. Según Foureman (2010), el D.I. puede adoptar habilidades o destrezas, tomando forma cuando está inmerso en una cultura de educación que vive en entidades o institutos de esta naturaleza. El D.I. provee entrenamiento de habilidades organizacionales, metodológicas y técnicas en el salón de clases así como el uso de la tecnología. Mortera (2002), afirma que en todo D.I. tiene una estructura que provee una metodología que tiene el propósito para enseñar y aprender, pero tan importante lo anterior como la evaluación de los resultados, sin estos no se pudiera determinar si los métodos instruccionales y materiales están cumpliendo las metas establecidas y objetivos. Esta variable del diseño instruccional incluye los pasos para evaluar, tanto cuantitativamente como formativamente, revisar y difundir. La parte de la evaluación en cada etapa que plantea el D.I. es tan importante como el propósito mismo del D.I. y se

deberá incluir en cada segmento del curso para modificar cuantas veces sea pertinente y ajustar lo necesario para que se den los impactos y beneficios esperados.

2.3 La Intranet como herramienta en la capacitación

Hoy en día se escucha hablar de personas nativas y migrantes de las TIC's que las utilizan como herramientas de trabajo y varía sus razones para hacerlo, pudiendo ser entre otras cómo agilizar su desempeño laboral, minimizar tiempos, tener acceso inmediato a contenidos, gozar de los beneficios que les proveen las Tics o simplemente por necesidad de usarlas o necesidad de adaptarse a los cambios que dicta la modernidad y el mundo globalizado. Sea cual fuere los motivos por los cuales hagan uso de las herramientas tecnológicas, es un hecho que la persona que se queda a la zaga de su utilización podría quedar aislado y se le pudiera considerar como analfabeta en el área tecnológica.

El uso de nuevas tecnologías, de acuerdo con Garland, Anderson y Noyes (1998), aportan al individuo que las maneja un aprendizaje más acelerado y aplicación de dicho aprendizaje en menor tiempo. Con su uso se pretende que se desarrolle en el individuo nuevas habilidades y si no se tienen se adquieran; las TIC's potencian la colaboración en las organizaciones y de aprendizaje, reducen costos de administración, mejora la imagen tecnológica de la empresa, en el usuario se utilizan como herramientas para incrementar la adquisición de conocimientos, en los programas de capacitación por ejemplo, se aumenta la calidad en los materiales que se desarrollan para hacer más accesible la información y el aprendizaje. Como consecuencia a esta adaptación y uso de nuevas tecnologías se dan impactos en el usuario, en el centro de trabajo, en la comunidad en general ya que se tiene

una cosmovisión diferente de la realidad.

La Intranet es una herramienta tecnológica que tiene diversas funciones, entre otras, se puede utilizar en la capacitación de los empleados, esta herramienta bien dirigida maximiza tiempos, acorta distancias, economiza costes, hace llegar información actualizada a los aprendices y dirige la información de manera tal que su propósito de especialización se adecue a cada perfil de aprendiz.

2.3.1 Concepto de Intranet.

El concepto de Intranet varía de acuerdo con el autor, de tal forma que en el presente trabajo se presenta la definición que justifica la utilidad del término. De acuerdo con Pastor en la ponencia: Intranet un sistema para la gestión de información, llevada a cabo por bibliotecarios en tecnologías Internet en Brasil 1998, una Intranet es un computador con categoría de servidor de sitios Web dentro de la empresa, la cual contiene información que sólo puede utilizar quien esté validado para hacer uso de esta herramienta tecnológica.

Una Intranet permitirá aprovechar todos los beneficios de las últimas tecnologías, ya que se hace uso de ellas, de acuerdo con la página intranet-extranet-sharepoint, existen ventajas competitivas en el uso de la Intranet como la mejora de los niveles de productividad, formación de equipos de trabajo y la compartición de experiencias previas, compartición de conocimientos por tanto genera mayores niveles de productividad, al tener acceso a información inmediata y contenidos ex profesos se agilizan los procesos internos además de que los mismos se mejoran porque van dirigidos

a finalidades específicas, abatiendo tiempos tanto para los clientes internos como los externos. Se menciona en esta página que la implementación de una Intranet tiene un Retorno de la Inversión (ROI) de dos a cuatro años, esto puede variar según la optimización de su uso.

Considera Leaskler y Pachler (1999), que una Intranet en la empresa tiene diversas funciones, la comprende como una herramienta tecnológica que se pudiera conceptualizar como funcional, relacional, colaborativa, social, comunicativa y formativa. Para ejemplificarlo; sirve para gestionar y optimizar el recurso humano de la empresa, optimizar los recursos financieros y tecnológicos. En un programa de capacitación se asegura que la información que llega al personal sea puntual, controlada, confiable de acuerdo a su perfil. Se propicia un intercambio de información que enriquece al personal y propone comunidades electrónicas colaborativas, es compatible con diferentes softwares.

2.3.2 Aplicaciones de la Intranet en las escuelas y sus impactos positivos.

Las habilidades necesarias para usar las tecnologías de información han demostrado mundialmente ser la clave para su aplicación exitosa en las aulas. Leaskler and Pachler(1999), consideran que al implementar avanzadas tecnologías para la capacitación profesional se tendrá que decidir entre sistemas tradicionales de enseñanza o el nuevo aprendizaje potencial. En este sentido y con el afán de tropicalizar el término a una escuela, que no deja de ser una empresa pero con giro educativo, los profesores que no estén a la vanguardia en el uso de la tecnología serán fácilmente vencidos por los

cambios tecnológicos. Será importante considerar el recurso como una herramienta tecnológica en el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Los objetivos de una Intranet escolar pueden ser, entre otros, propiciar una colaboración más rápida entre miembros de la empresa, hacer llegar información inmediata, oportuna, organizada y confidencial a áreas de interés dentro de la escuela, se pretende proveer una biblioteca de recursos para alumnos y profesores ya que se cuenta con la asequibilidad a diferentes herramientas tecnológicas y sitios para búsqueda de información, ligas de Internet sin costo con contenidos autorizados y avalados por autores, academias y autoridades en la materia que actualizan la información, especializan la misma y aseguran los contenidos, se puede promover publicidad y áreas de mercadeo, búsqueda de intercambio de proyectos, publicación de los mismos, servicio de apoyo como correo grupal, foro para profesores educadores para compartir ideas, noticias electrónicas, ahorro de gastos telefónicos por el uso de conferencias y lectores sin necesidad de conexión.

Para desarrollar un modelo de Intranet escolar será necesario hacer una evaluación de la tecnología que se utiliza en la escuela y la que se pretende incluir esta puede hacerse por medio de una descripción del hardware necesario, software y recursos humanos requeridos para implementar el sistema, así también será necesario evaluar sus puntos fuertes y débiles, los cuales se podrían llevar a cabo mediante un análisis FODA y detectar las áreas de oportunidad para trabajar como en la capacitación, infraestructura, contenido, aumentar la calidad de la red de Internet para soportar las nuevas demandas, asegurar el acceso a Internet desde cualquier ubicación, volver amigable la tecnología a

los profesores y si se quisiera compartir y/o recibir información se requerirá volver disponible dicha tecnología para otras instituciones.

En cuanto a la empresa que implementará una Intranet tendría que hacerse algunas preguntas como si es necesaria, si la organización está lista para usarla, los requerimientos que se necesitan para poder implementarla. Ahora bien, se tendría que tener un plan o propuesta para poder desarrollar la iniciativa así como vender a los dueños la idea, luego entonces implementarla y evaluar su efectividad.

2.3.3 El empleo de la Intranet en la capacitación con fines de especialización.

El uso del aprendizaje online constituye para la escuela la capacidad de promover el desarrollo de su factor humano estimulando habilidades, propiciando la continuidad en su educación, proponiendo el allanamiento de áreas de oportunidad con base en la detección de necesidades y cursos de capacitación apuntalados de programas estructurados que plantean la adquisición de conocimiento específico con fines de especialización. Al integrar la tecnología en el curriculum, se pretende conseguir los estándares requeridos que la escuela tiene o se ha fijado alcanzar sustentado en objetivos que buscan homogeneizar el conocimiento y habilidades de su personal en el área laboral de su incumbencia, así también, se busca el desarrollo e incremento del conocimiento del personal para la mejora continua del mismo personal y de la empresa, optimizando por tanto las prácticas actuales y buscando la realización de mejores prácticas que dictan las autoridades en la materia. El empleo de la Intranet promueve la mejora de los logros de los estudiantes a través del uso de tecnología ya que se aumenta la alfabetización

tecnológica del alumno y en los profesores se asegura el uso de la tecnología con la consecuente modificación en su curriculum.

Los fines de especialización se entienden con el propósito de hacer más eficientes las labores del personal que trabaja en la institución, de desarrollar al factor humano para que impacten positivamente en sus vidas, en su centro de trabajo y en su comunidad. Un personal mejor capacitado aumentará la productividad en su trabajo, disminuirá los procesos, disminuirá costos, disminuirá tiempos de trabajo bien calificado, calificar al personal hace en la empresa que se consoliden sus propósitos de crecimiento, se clarifiquen sus metas, objetivos y la vuelve más competitiva. Con esta inercia de capacitación del trabajador en la escuela a través de una herramienta tecnológica como la Intranet, se puede desarrollar al factor humano con el fin de especializarse.

La educación en línea, como se describió en párrafos anteriores, provee muchas ventajas tanto para el empresario como para el aprendiz, sin embargo, para que esta cumpla fines puntuales, un curso on-line, de acuerdo con Díaz y Ramírez Fernández (2002), deberá contar con un D.I. bien estructurado y este se logra en una primera etapa mediante una detección de necesidades bien investigadas y objetivamente planteadas, bien aterrizadas con perfiles muy bien definidos, así como una estructura del D.I. congruente con las demandas que se persiguen allanar, influyente en los aprendices y en la comunidad en que se desarrolla, cooperativo con la idea de facilitar las acciones a implementar durante y después del curso de capacitación, proactivo en función a que se planteen más cursos para más personas y se continúen dando impactos positivos dentro de la escuela y fuera de ella con base en su eficiencia educacional.

De la misma manera que un D.I. bien dirigido y fuertemente estructurado provee exitosos resultados, una administración instruccional, fortalece los esfuerzos económicos, tecnológicos, materiales de un curso y que, de acuerdo con Mortera (2002), tiene que ver con el entendimiento, mejoramiento y aplicación de los métodos de administración en la implantación de los programas instruccionales. De esta forma las técnicas didácticas, las herramientas tecnológicas adecuadas, los materiales educativos bien desarrollados y atractivos, los tiempos, escenarios y recursos económicos bien dirigidos dan como resultado el uso y mantenimiento de un programa instruccional que se implanta, sin dejar atrás la importante etapa de evaluación que va a corregir tema por tema, o etapa por etapa o curso por curso con lo no necesario, imprescindible y fuera de lugar al tiempo que será influyente para las aportaciones que hagan más eficientes el proceso, reditúen más en la capacitación y en el alumno mediante evaluaciones, pruebas y mediciones que se lleven a cabo.

Lo anteriormente planteado se lleva a cabo mediante personal altamente cualificado como son los consultores y/o especialistas que diseñarán un riguroso programa de cursos Intranet basados en estándares de tecnología para profesores y administradores de todas las áreas y grados. Los participantes deberán ser capacitados para el uso de la tecnología que manejarán ya sea una plataforma, Internet, cómo colocar sus comentarios en los foros de discusión, cómo acceder a una video conferencia, si usan dispositivos móviles cómo manipularlos para sacar provecho de ellos, entre otros puntos. En cuanto a los cursos se refiere tendrán un objetivo definido como el de especializar y por tanto desarrollar al profesional, se utilizarán técnicas de

evaluación para medir el impacto de dichos cursos en la práctica magisterial y en los logros del estudiante.

La Intranet ofrece entrenamiento on-line con múltiples beneficios como gráficos y animaciones, actividades interactivas; ahorro de tiempo, el aprendizaje está centrado en el alumno ya que se cuenta previamente con un perfil del aprendiz, existe flexibilidad en los horarios, la información es especializada, actualizada, promueve las tareas colaborativas e individuales con contenidos altamente especializados, puede dar inicio la sesión justo a tiempo en el lugar que se desee. La Intranet en la capacitación puede aplicarse en los tutoriales como medio para adquirir conocimientos rápidamente; se hace llegar al docente la información pertinente de acuerdo con su perfil y el nivel de especialización que se requiere de él y que la empresa le demanda.

2.4 Glosario de Términos

Metacognición: Manera de aprender a razonar sobre el propio razonamiento, aplicación del pensamiento al acto de pensar, aprender a aprender.(Yael Abramovicz Rosenblatt).

Diseño Instruccional: Proceso sistemático que permite analizar las necesidades y metas de la enseñanza, se seleccionan y desarrollan las estrategias, actividades y recursos que facilitan alcanzar las metas fijadas así como procedimientos de evaluación del aprendizaje y de toda la instrucción (Sarmiento, 2007).

TIC's: Tecnologías de información y comunicación.

NTIC: Nuevas Tecnologías de Información y de Comunicación.

e-Learning: Proceso de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo a través de Internet, caracterizados por una separación física entre profesorado y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación tanto síncrona como asíncrona.

m-Learning: modalidad a distancia en el proceso educativo que se apoya en las TIC's, tal es el caso de dispositivos móviles o de conexión inalámbrica.

Internet: Sistema de información global.

Intranet: uso de la tecnología en que se basa Internet (sus lenguajes y protocolos) con carácter de red privada. Es una especie de Internet reducida al ámbito de una empresa.

Capítulo 3. Metodología

Todo proceso de investigación inicia con una pregunta detonante del trabajo que se llevará a cabo. Para contar con una referencia sobre el concepto de investigación, se tomará en cuenta a Hernández, Fernández, Baptista (2010), que lo describen como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Existen diversos enfoques para abordar y hacerse de información la cual busca despejar las preguntas detonantes y variables a investigar entre otros aspectos, por lo que se hace mención a los tres enfoques metodológicos existentes, los cuales son el cualitativo, el cuantitativo y el mixto.

En este capítulo se presentaron las bases metodológicas que sustentan la investigación siguiente: ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?

El enfoque metodológico que se empleó fue el mixto el cual suma el enfoque cualitativo y cuantitativo y que por sus diferencias y similitudes hacen que el enfoque se vea enriquecido.

Las fases que se llevarán a cabo son:

1ª Fase: Identificación del problema. ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?.

2ª Fase: Revisión de la literatura. Examinar las referencias relacionadas con el tema de estudio, con la finalidad de identificar la información útil que sirvió de sustento a la investigación.

3ª Fase: Selección de los participantes para la investigación (muestra). La investigación se llevó a cabo en la Escuela ipanti y el grupo seleccionado para la muestra fueron docentes del área de Español e Inglés y directivos del mismo.

4ª Fase: Recolección de datos.- En la escuela se aplicó la entrevista a 10 sujetos de estudio entre docentes del área de español, Inglés y directivos, las cuales consistieron en preguntas abiertas, la observación y el diario de campo como instrumentos de investigación, con la finalidad de recopilar la información. A docentes del área de Español e Inglés de los niveles de preescolar, primaria y secundaria así como a algunos directivos se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas para obtener una muestra cuantitativa.

Con las fases antes mencionadas se trató de responder a las variables que se plantearon en la investigación ya que dentro de otros propósitos exploran y describen la identificación de la problemática que se plantea.

Se hace una mención especial, que el nombre de la Escuela: ipanti, está registrado con letras minúsculas y no es un error ortográfico. ipanti es un vocablo Nahuatl que significa alcanzar la meta o lugar donde nace el Sol. En la papelería oficial de la escuela como hojas con membrete se podrá constatar un ejemplo de ello está en los anexos de este capítulo en dónde se utilizó papelería institucional.

3.1. Enfoque metodológico

En esta investigación el enfoque metodológico que se utilizó fue el mixto, en el cual se combinan las metodologías cuantitativas y cualitativas de investigación en la recolección, análisis y vinculación de datos. En este enfoque se observó un gran énfasis en el cuantitativo y como complemento se utilizó el enfoque cualitativo, el cual, enriqueció el trabajo y apoyó a despejar las variables que se propusieron conocer al inicio de la investigación. Se trató de dar profundidad al estudio, de identificar puntos de vista que complementen los datos duros que sustentan al enfoque cuantitativo.

Se empleó el enfoque mixto ya que de acuerdo con Reichardt y Cook (1986), la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos proporciona ventajas tales como su aplicación a los objetivos múltiples que existen en una investigación. Ambos métodos aportaron profundidad a la investigación ya que uno relaciona los datos estadísticos a través del método cuantitativo y otro lo complementa con las cualidades que emanan del método cualitativo como son las opiniones de los sujetos de estudio, su entorno social, cultural, económico el cual hace que cada uno de los sujetos tenga una experiencia previa de las cosas y una visión particular de las mismas. Se toma en cuenta que en todo proceso se dan por lo menos 3 aspectos que comparten ambos enfoques: comprobación, valoración y explicación causal; y para lograr esto con eficacia, se necesitó el empleo de los dos métodos. Los dos paradigmas se basan en una visión del mundo diferente y complementario; los dos son necesarios para tener una percepción más clara de la realidad.

El enfoque cualitativo, se distingue por hacer énfasis en la comprensión del fenómeno (social) estudiado. Quienes hacen uso de este tipo de investigación, consideran que el comportamiento humano está determinado por el sentido que se le da a las cosas, y por ende, cada caso tiene particularidades muy específicas.

El enfoque cualitativo se encarga de la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o acotar las preguntas de investigación al momento de la interpretación; es decir, el investigador realiza un análisis del sujeto más que del objeto, siempre tratando de realizarlo sin emitir juicios, solo analiza desde el enfoque que el investigador le quiera dar a su tema de estudio.

Retomando lo anterior, con el enfoque mixto se procuró tener una perspectiva más amplia del fenómeno y su complejidad, así también se trató de lograr un mayor entendimiento de los participantes en relación a la investigación que se está llevando a cabo, se trató de asegurar la confiabilidad de los datos e incrementar su validez, ya que se emplearon ambos enfoques y esto hace que se cubrieran aspectos importantes en la investigación, dando por resultado un enriquecimiento porque se multiplican las observaciones, se contextualizan los casos, se consolidan las argumentaciones. Por ejemplo Schmelkes (2001), comenta que cuando ha realizado investigaciones ha combinado ambos métodos para su recolección y análisis de datos, que la llevan a descubrir hallazgos versus si hubiese utilizado solo uno u otro tal vez no hubiese llegado hasta el punto al que llegó, de esta manera profundizó en el tema, su investigación se vio enriquecida, obtuvo de los participantes su punto de vista que enriquecieron sus datos estadísticos y validaron su investigación. Es por ello que se eligió el método mixto para

la investigación que se propone llevar a cabo en Escuela ipanti con los docentes y directivos de la misma.

Ahora bien, la selección de técnicas frecuentemente es independiente del enfoque epistemológico del investigador ya que se seleccionan de acuerdo más a la naturaleza de la pregunta que de los factores adicionales como el tiempo disponible, los recursos que se tienen, el conocimiento previo con que cuente el investigador, el grado de seguimiento que se le dará a dicha investigación, entre otras cosas.

Continuando con las ventajas del enfoque metodológico mixto, permite contrarrestar fortalezas y debilidades en ambos enfoques, permite descubrir hallazgos que no son detectados mediante la utilización de un solo enfoque ya que uno es cuantitativo y tiende, como su nombre lo dice, a cuantificar los datos o descubrimientos y el otro enfoque es cualitativo que tiende a la descripción de los mismos, permite el enfoque mixto esclarecer relaciones que no son detectadas mediante la utilización de un solo enfoque, permite efectuar indagaciones más dinámicas ya que no solo se contará con preguntas cerradas sino también abiertas que permitirán formular, el problema con mayor claridad y teorizar el fenómeno (entre otros aspectos). Permite una mejor exploración y explotación de los datos, ya que cada enfoque arrojará hallazgos completamente diferentes que, al unirlos, se complementarán y darán como resultado el enriquecimiento de la investigación Schmelkes (2001). Al articular estrategias cualitativas y cuantitativas en la recolección y análisis de datos, permitió ir más allá de lo que un enfoque puro podría dar por resultados, de tal manera que utilizando ambos enfoques se pudo llegar a hallazgos más profundos, completos y enriquecidos por el aporte de sus características.

La cosmovisión que tengan los docentes y directivos de ipanti, sus experiencias previas, sus comentarios en relación al tema de investigación contribuyó en la parte cualitativa a describir el fenómeno social estudiado. Por otra parte, las gráficas, tablas y estadísticas que forman parte de los datos duros obtenidos del método cuantitativo complementaron la investigación y validaron con números las descripciones y comentarios vertidos por los objetos de estudio.

3.2 Diseño de la investigación

Se empleó un enfoque exploratorio-descriptivo, con la idea de explorar la aceptación de capacitar a los docentes y directivos de Escuela ipanti mediante una herramienta tecnológica como la Intranet, con el afán de resolver la necesidad de capacitación continua con fines de especialización. Se empleó la parte descriptiva para conocer más a fondo el porqué de las respuestas y contar con la primera impresión sobre el sentir de los participantes con la idea de comprobar las variables que se plantearon en un principio, las cuales son: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) interés en los usuarios en capacitarse, d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta informática, e) el impacto educativo que tendrá, ya que será una forma nueva de concebir la capacitación y de capacitarse en sí. También se valoró el impacto educativo por el logro que se pretende tener en cuanto a la especialización de cada uno de los usuarios al ser una capacitación dirigida y adecuada a las necesidades y requerimientos del usuario. Con el enfoque exploratorio-descriptivo se pretendió explorar la viabilidad y aceptación entre las personas que harían uso de la herramienta tecnológica que propone esta investigación.

3.3 Contexto socio demográfico

La investigación se llevó a cabo en la Escuela ipanti, ubicada en el Municipio de Texcoco, Estado de México, en Calle Hidalgo No. 2 Colonia Santa Cruz de Arriba. La Escuela ipanti es una institución privada con fuerte énfasis en el idioma inglés, cuenta con una comunidad estudiantil de 800 alumnos aproximadamente distribuidos en el nivel de preescolar, primaria y secundaria y con un nivel socio económico medio alto y alto. En cuanto a la plantilla de docentes 78 imparten clases de español e inglés y 2 profesores más dan clases para la asignatura de francés, 9 directivos que están al frente de cada área estratégica de la escuela y 1 jefe para el área de mantenimiento y de sistemas respectivamente, más su personal de apoyo. El nivel socio económico de los docentes es medio y de algunos directivos medio-alto.

3.4 Población

La población -para el enfoque cuantitativo- se compuso de 22 docentes, de los cuales 11 son del área de Español; como se mencionó en el capítulo 1, se entenderá como parte de dicha área a todas aquellas materias que se imparten en castellano; 11 docentes que imparten la asignatura de Inglés; y 5 directivos de las diferentes áreas estratégicas de la empresa a las cuales se les aplicó los instrumentos de investigación. Se procedió a segmentar a los participantes al azar, solo por áreas y que representen a algún segmento. Ahora bien, la población con carácter cualitativo se compuso de 4 directivos y 6 docentes, 3 del área de Español y 3 del área de Inglés.

3.5 Muestra

Existen varios tipos de muestras, de acuerdo con Giroux, y Tremblay (2004), el muestreo probabilístico es la técnica de muestreo en la que se seleccionan los elementos al azar mediante un procedimiento aplicado al conjunto de la población de estudio. Esta técnica tiene la ventaja que permite evaluar el error cometido cuando se generalizan a toda la población los resultados obtenidos de una muestra. Ahora bien, existe el muestreo no probabilístico, técnica de muestreo en la que no todos los elementos de la población de estudio tienen una posibilidad conocida, igual y nula para formar parte de la muestra constituida.

La muestra llevó un propósito final, como indica Hernández et al. (2006). La selección entre la muestra probabilística y la no probabilística se determinó con base en el planteamiento del problema, la hipótesis, el diseño de la investigación y el alcance de sus contribuciones, esto es, que con base a la pregunta de investigación. ¿ De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?.

Se planteó la selección de la muestra ya que se quiere indagar si la herramienta tecnológica contribuiría a solventar los problemas de capacitación en la escuela. Las personas que participaron en la muestra como docentes y directivos, serían los usuarios de la herramienta y también los beneficiados por su uso. La selección de la muestra respondió en esta investigación, para conocer los alcances que podría tener el uso de la

Intranet en la Escuela ipanti, así como para conocer si los usuarios estarían dispuestos a utilizar la herramienta tecnológica con fines de capacitación, De esta manera la muestra cumplió también la función para conocer los alcances que tendría en relación a su contribución en la población seleccionada.

La duración de la aplicación de los instrumentos de investigación se estimó en un lapso de 30 días y el desarrollo global de la investigación se contempló en un tiempo de 150 días, mismos que comprenden la fundamentación a partir de las bases teóricas, la investigación de campo, el análisis de los resultados registrados durante la recolección de datos y las conclusiones finales.

3.6 Sujetos de estudio

De acuerdo con el estudio cuantitativo se aplicó un cuestionario a 11 profesores del área de Español, divididos de la siguiente manera: 3 de preescolar, 4 de primaria y 4 de secundaria. En el área de Inglés serán 11 docentes igualmente distribuidos y 5 directivos los cuales serán: la directora de preescolar, la directora de primaria, el director de secundaria, la directora del centro de idiomas y el jefe de sistemas, haciendo un total de 27 sujetos de estudio. En cuanto al estudio cualitativo se aplicaron entrevistas a 4 directivos, los cuales fueron los directores de cada nivel, más el jefe de sistemas. En cuanto a los docentes que se les aplicó la entrevista fueron 3 pertenecientes del área de Español, uno de cada nivel, y tres docentes pertenecientes al área de Inglés, uno de cada nivel, haciendo un total de 10 sujetos de estudio.

3.7 Instrumentos

Hubo dos fases de aplicación de los instrumentos, la primera que consistió en la aplicación de un cuestionario a todos los sujetos de estudio con preguntas cerradas para tratar de lograr congruencia con el método cuantitativo, dicho instrumento partió del análisis de las necesidades que pudieron tener los sujetos de estudio en relación con la tecnología, su familiarización, la adaptabilidad, entre otras situaciones. El método cuantitativo permitió justificar la necesidad de implementar la herramienta tecnológica que se estudia en este trabajo de investigación, así también permitió vislumbrar su viabilidad, evaluar las deficiencias en el conocimiento del problema y definir el ambiente general. En la segunda fase de la aplicación de los instrumentos, se llevó a cabo la aplicación de una entrevista consistente en preguntas abiertas. Con base en el método cualitativo, el cual se centra en el estudio del individuo, la observación y evaluación de las características de los participantes, se trata de dar contenido a la investigación, se procura describir la situación en que se encuentra la persona, se describen sus conductas y manifestaciones, recolectan datos para reconstruir su realidad, evalúan y exploran el desarrollo de los sucesos. Se hizo una descripción del instrumento de la entrevista para, posteriormente, justificar el porqué de la elección de esta para aplicarla en la investigación.

De acuerdo con Giroux y Tremblay (2004) en una investigación, la entrevista se lleva a cabo con el propósito de aprender acerca de los determinantes del fenómeno que se estudia; esto independientemente si el investigador es un antropólogo, sociólogo, psicólogo, entre otros. En una entrevista existe relación entre dos personas: el

entrevistado y el entrevistador, que en este caso es el investigador, que tomará nota de lo que contesten, sin embargo el lenguaje no verbal de su entrevistado será importante, el contexto socio-económico, cultural también intervienen en la observación y profundizan la investigación.

Existen varios tipos de entrevista, Giroux y Tremblay (2004), la entrevista no dirigida en donde el entrevistador tiene la libertad de realizar las preguntas al entrevistado en el orden que considere pertinente. En esta investigación se plantean una serie de preguntas abiertas en donde el entrevistador con un formato no rígido le permita tener esa dinámica espontánea que surja en el momento de llevar a cabo la entrevista, haciéndola más natural y tratando de sacar provecho de un sujeto de estudio relajado, sin presiones como se efectuaría una charla entre conocidos, de tal forma que enriquezca a la investigación.

Por otro lado, Hernández et al. (2006) refiere que la entrevista cualitativa se define como una reunión para intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado, la cual se lleva a cabo a través de preguntas y respuestas, logrando una comunicación y la construcción de los significados respecto a un tema. Asimismo, se menciona existen diversas entrevistas y para efecto de la investigación que se está llevando a cabo se utilizó la entrevista abierta la cual se fundamenta en una guía general sobre el tema a tratar y en donde el entrevistador tiene a su arbitrio el orden y la flexibilidad para aplicarla, dependiendo de cómo el entrevistado provea la información que se requiere obtener, de tal forma que se cuenta para esta investigación con una serie de preguntas que se formularon al entrevistado con la idea de que aporte información en un ambiente

cordial, sin presiones, en el entendido que sus respuestas fueron confidenciales y que por lo mismo pudo expresar lo que realmente pensó o sintió, no se le presionó en caso de no saber la respuesta que se le formuló, por lo tanto, el entrevistador pudo darse cuenta de que tanto el entrevistado dominaba el tema o lo ignoraba.

Después de analizar ambos puntos de vista de estos autores sobre la forma de llevar a cabo las entrevistas, se puede observar que el mejor instrumento para obtener la información que se requiere en la investigación que se está desarrollando es la entrevista abierta; ya que con ella, se pueden obtener los puntos de vista que tienen los docentes de la escuela y directivos de la misma.

En los estudios cualitativos, el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia.

Tabla 1

Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos (Hernández et al., 2006).

Tipo de estudio	Tamaño mínimo de muestra sugerido
Etnográfico, teoría fundamentada entrevistas, observaciones.	30 a 50 casos.
Historia de vida familiar	Toda la familia, cada miembro es un caso
Biografía	El sujeto de estudio (si vive) y el mayor número de Personas vinculadas a él, incluyendo críticos.
Estudio de casos en profundidad	6 a 10 casos
Estudio de caso	7- 10 casos por grupo, cuatro grupos
Grupos de enfoque	7- 10 casos por grupo, cuatro grupos por cierto tipo de población.

En este capítulo se observó paso a paso la metodología que se empleó en una investigación con un enfoque metodológico mixto y el porqué de su elección. La intención fue profundizar un poco más y agregar a los datos duros arrojados de los cuestionarios, un matiz más humano con puntos de vista que complementan una investigación cuantitativa.

En una época en donde la tecnología es un medio que facilita el aprendizaje, que forma parte de la vida cotidiana, que mueve y transforma a la sociedad y que es sinónimo de estatus contrapone su existencia de ser y cae en una ambivalencia, ya que por un lado la tecnología enfrenta un trato de recato, precaución y miedos por parte de los usuarios no nativos de la tecnología así como el esquivamiento por salir de una zona

de confort para enfrentar situaciones que implican conocer, aprender y entrar a otra zona completamente nueva que lo ingresa en el tema tecnológico, en contraparte, existen los nativos tecnológicos y su fascinación por la tecnología, su uso, la disposición de aprender y estar a la moda en el tema tecnológico el cual se renueva a cada instante y que consume la sociedad actual y al mundo globalizado en que vive el usuario.

Capítulo 4. Análisis de resultados

Todo proceso de investigación debe seguir una serie de pasos que sustentan al estudio para que este pueda ser validado; en este capítulo se presentaron los resultados de la investigación que partieron de la siguiente pregunta: ¿ De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?.

Los resultados son para el investigador la conclusión de una serie de fases o etapas que llegan a su punto más alto en la investigación científica ya que las expectativas que se tienen se despejan, a veces se sobrepasan y en ocasiones los resultados que se obtienen son escasos no demeritando la investigación por ello, sin embargo, pudiera dar pie a la posibilidad de replantear la pregunta de investigación, la revisión de la metodología, su aplicación, su interpretación y hasta en un momento dado, a la interpretación de los resultados.

Esta investigación despejó las siguientes variables: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) interés en los usuarios en capacitarse, d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica, e) el impacto educativo que tendrá, bajo un estudio mixto.

Se interpretaron los resultados cualitativos y cuantitativos clasificados por temas y se presentaron en figuras, los rubros que se mostraron fueron: la necesidad de uso de tecnología, disposición de usar herramientas tecnológicas en los docentes y directivos de

la Escuela ipanti, necesidad e interés de capacitación, impacto educativo, especialización con base en la capacitación y el uso de herramientas tecnológicas. A continuación se despliegan los resultados obtenidos en la investigación.

4.1 Resultados cuantitativos de la investigación

Se aplicó un cuestionario a docentes del área de Inglés y Español de los tres niveles de educación básica con que cuenta la Escuela ipanti, los cuales son: preescolar, primaria y secundaria, para conocer su opinión con respecto a la utilización de herramientas tecnológicas como apoyo a su desarrollo profesional. (Remitirse al apartado de Anexos 1.11 gráficas número 1, 2, 3 y 4 del capítulo número 3). Las preguntas y sus respectivas respuestas se agruparon por temas y se relacionaron entre sí.

En las preguntas 3 y 4 acerca de la Intranet, las respuestas fueron positivas en su mayoría, una relacionada si conocen lo que es esta herramienta tecnológica y otra, si la utilización de nuevas tecnologías como la Intranet, contribuiría a la capacitación de los docentes y directivos de la Escuela ipanti, aunque los encuestados no conocían bien lo que era una Intranet (concepto, como usarla, beneficios, alcances, etcétera), la idea de contar con una nueva herramienta que les ayude a mejorar en su trabajo sería relevante para ellos y la tomarían en cuenta, además sino conocen al 100% lo que es una Intranet entienden la idea de nuevas tecnologías y asociado a la capacitación sugiere un indicador de mejora. Por lo que el concepto en sí pudo resultar distinto para los encuestados, la intención de capacitarse y luego entonces, de mejorar con base en nuevos

conocimientos, actualización y especialización, resultó atractivo y lo relacionan como una propuesta que puede impactar positivamente en su trabajo.

Es necesario hacer otra acotación con respecto a la pregunta 6 en donde se cuestiona al sujeto de estudio sobre su disposición para aprender el uso y utilización de herramientas tecnológicas para capacitarse. En este sentido se deberá de entender como uso, al hecho de que el sujeto de estudio esté dispuesto a conocer el concepto y su significado de herramienta tecnológica. La utilización de estas se refiere a poner en práctica los conocimientos previos, es el concepto llevado a la práctica, ya que uso y utilización son sinónimos, y por lo mismo se trata de especificar la intención del cuestionamiento

4.1.1 Resultados de la “necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas”.

En la gráfica No.1 se identificó la “Necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas”, que arrojó el siguiente resultado, pregunta No. 2 ¿Actualmente usa algún dispositivo móvil? 17 de 27 de los encuestados respondieron que sí, lo cual indica que el 62.96 % utiliza algún dispositivo móvil.

Pregunta No. 3 ¿Sabe lo que es una Intranet? 15 de 27 de los encuestados respondieron que sí tienen conocimiento de lo que es una Intranet, lo cual indica que el 55.5 % ubican el concepto. Pregunta No. 4 ¿Considera necesario la utilización de nuevas tecnologías, como la Intranet, para la capacitación de docentes y/o directivos en la escuela? 27 de 27 de los encuestados respondieron que sí, lo cual indica que el 100%

de los encuestados considera necesario el uso de nuevas tecnologías como la Intranet para la capacitación. Pregunta No. 6 ¿Estaría dispuesto a aprender el uso y utilización de herramientas tecnológicas para capacitarse? 27 de 27 de los encuestados respondieron que sí, lo cual indica que el 100% de los encuestados está dispuesto a conocer las herramientas tecnológicas y utilizarlas para capacitarse.

Pregunta No. 10 ¿Cuenta con una computadora en casa? 26 de 27 de los encuestados respondieron que sí, lo cual indica que el 96.2 % de los encuestados cuenta con una computadora. Pregunta No. 11 ¿Conoces las diversas plataformas de aprendizaje a distancia? 8 de 19 respondieron que sí, lo cual indica que el 42% de los encuestados desconoce las diversas plataformas tecnológicas.

A continuación se presenta en la figura 1, los resultados obtenidos de las preguntas anteriores en forma de gráfica de barras.

“Necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas”

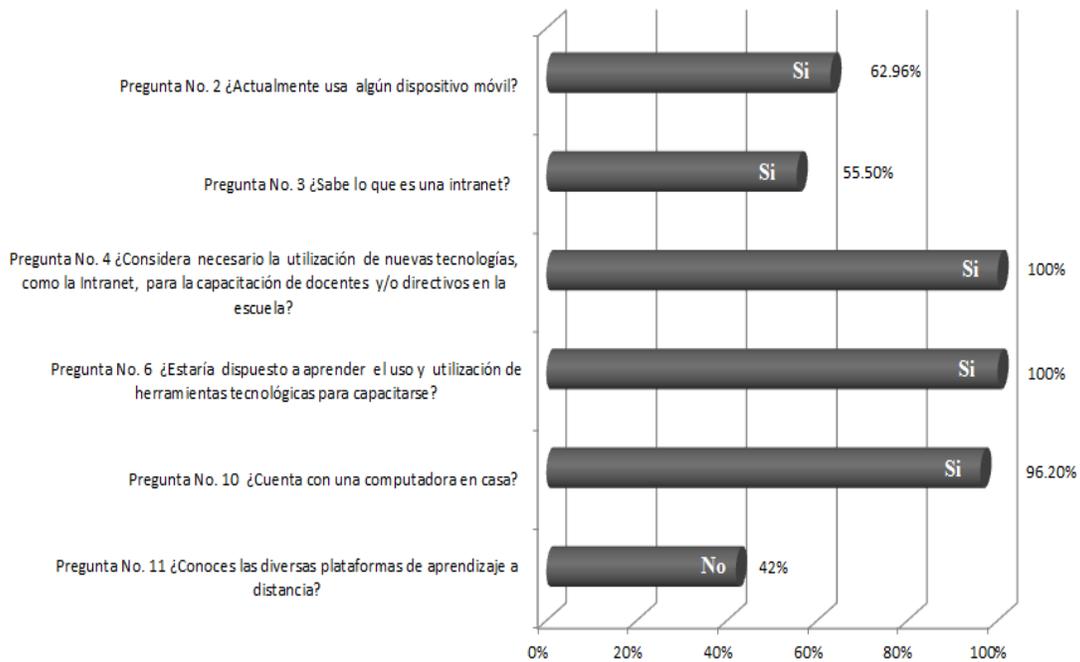


Figura 1. Necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas. (Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

Se pudo apreciar que los docentes y directivos de la Escuela Ipanti están dispuestos a hacer uso de nuevas herramientas tecnológicas y consideran que su relación con la capacitación potencian su efectividad, de tal forma que la utilización de ellas sugiere nuevos conocimientos, se infiere maximización de tiempos y reducción de recursos. La capacitación es muy importante para ellos porque actualiza conocimientos y especializa su educación.

Es importante señalar que los docentes y directivos de ipanti denotaron poca familiarización con la terminología que se emplea en la tecnología educativa por lo que las respuestas a términos concretos del área han sido inferidas y han sido derivadas de experiencias previas. En la pregunta 11 se responde en negativo sobre el conocimiento de plataformas de aprendizaje a distancia y es congruente la respuesta ya que en la pregunta No. 1 contestaron que no han tenido ninguna experiencia con cursos on-line y que prefieren los cursos presenciales.

4.1.2 Resultados de “Necesidad e interés de capacitación”.

En la figura 2 se identifica la “Necesidad e interés de capacitación”, lo que arroja el siguiente resultado: Pregunta No. 5 ¿Considera que una Intranet pudiera resolver el tema de capacitación y ayudaría a su desempeño profesional? 24 de 27 de los encuestados respondieron que sí, lo cual indica que el 88.8% piensa que una Intranet ayudaría a resolver la capacitación en la escuela y ayudaría a su desempeño profesional.

Pregunta No. 7 ¿Estaría dispuesto a capacitarse on-line sabiendo que puede ser llevada a cabo en cualquier lugar y en cualquier tiempo? 26 de 27 de los encuestados respondieron que sí, es decir el 96.2 % tiene la disposición de capacitarse a través de un programa on-line.

Pregunta No. 9 ¿Si se implementara una Intranet en su centro de trabajo con el fin de capacitarlo y buscar la especialización en su área para mejorar su desempeño profesional, estaría dispuesto a hacerlo? 27 de 27 de los encuestados respondieron que

sí, es decir que el 100 % estaría dispuesto a utilizar una herramienta tecnológica como Intranet para capacitarse y buscar la especialización.

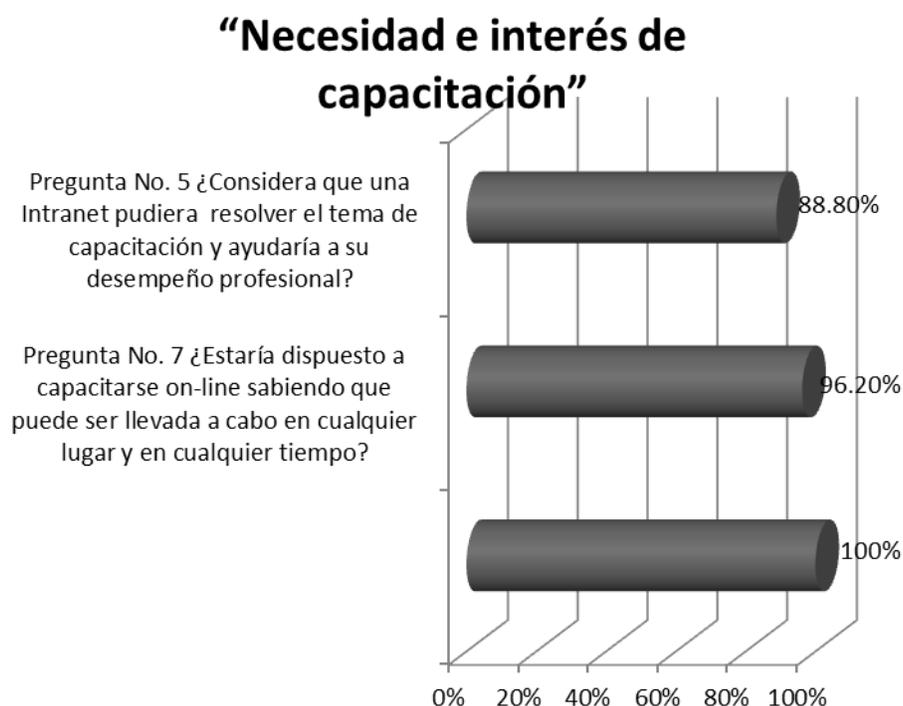


Figura 2. Necesidad e interés de capacitación.(Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

En esta figura se puede apreciar que los docentes y directivos de la Escuela ipanti están dispuestos a resolver el tema de la capacitación utilizando herramientas tecnológicas como la Intranet a través de una plataforma para que el curso sea llevado a cabo on-line. El objetivo final es buscar la especialización en su área de trabajo, incrementar su desempeño profesional y para ello, estarían dispuestos a hacer uso de la tecnología.

4.1.3 Resultados sobre “El impacto educativo”.

En la figura 3 se identifica el “Impacto educativo”, lo que arroja el siguiente resultado:

Pregunta No.1 ¿Ha participado en algún curso de formación online? 07 de 27 de los encuestados respondieron que sí, es decir que el 25.9 % ha participado en curso en línea.

Pregunta No. 8 ¿Considera difícil el aprendizaje a distancia? 06 de 27 de los encuestados respondieron que sí, es decir que el 22.2 % consideran difícil el aprendizaje en la modalidad de e-learning.

Pregunta No. 12 ¿Conoces los modelos pedagógicos e-learning y m-learning? 8 de 27 de los encuestados respondieron que sí, es decir que el 29.6 % tiene conocimiento de los diferentes modelos pedagógicos.

“Impacto educativo”

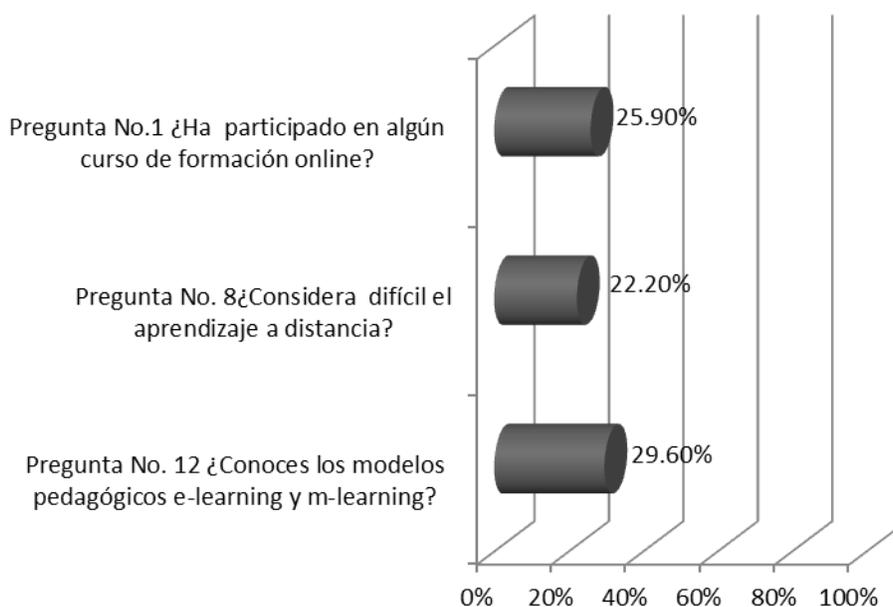


Figura 3. Impacto educativo. (Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

En esta figura se muestra el impacto educativo que pudiera tener la capacitación on-line. Se puede leer la información en dos vertientes. Primera: se entiende el poco impacto por que los docentes y directivos de la Escuela ipanti no han tenido un acercamiento a modelos pedagógicos on-line, su desconocimiento los lleva a una resistencia natural al cambio, lo consideran difícil, no han tenido oportunidad de incursionar en un curso on-line. En contra parte existe una disposición para utilizar herramientas tecnológicas para su capacitación, estos se daría sí estuvieran dispuestos a salir de su zona de confort para probar nuevos modelos pedagógicos, aprendizajes a distancia y las ventajas que brindan estos.

La segunda inferencia tiene relación con el área de oportunidad en los docentes y directivos de la Escuela ipanti con respecto al tema de la educación continua, capacitación con fines de especialización y el aprendizaje a distancia, ya que es un terreno virgen con el que se cuenta en este rubro y que se detectaron deficiencias en la capacitación y por otra parte se demanda una respuesta expedita a la necesidad de capacitarse con un fin determinado.

Lo que sugiere que aunque la figura 3 indica que no habrían muchos impactos, si su lectura es a la inversa se puede apreciar que existe mucho por hacer en este rubro, por consiguiente el impacto sería positivo, así también si existiese una detección de necesidades bien diagnosticada con su respectivo plan de acción o alternativas de solución con los fines que se persiguen de especialización, además de una sensibilización previa sobre las ventajas de la capacitación on-line y la familiarización en el manejo de una plataforma tecnológica, se podría abatir un porcentaje de docentes y directivos reacios al cambio y por consiguiente encontrar nuevos aprendices dispuestos a incursionar en modelos pedagógicos on-line.

4.1.4 Resultados sobre el “Índice porcentual del cuestionario aplicado”.

En la figura 4 se observa el “Índice porcentual del cuestionario aplicado”, lo que arroja el siguiente resultado: Las respuestas a las preguntas 4, 6 y 9 tuvieron el 100 % de aceptación con respecto a la utilización y uso de nuevas tecnologías, la utilización de una herramienta informática como la Intranet para llevar a cabo una capacitación con fines de especialización. Las respuestas a las preguntas 5,7 y 10 promediaron 93.6 % de

tendencia positiva para llevar un curso de capacitación on-line, piensan que una Intranet resolvería el problema de capacitación y ayudaría a su desempeño profesional, existe la disposición de hacerlo y cuentan con una computadora personal. Las respuestas a las preguntas 1, 8, 11 y 12 tuvieron un resultado de más del 70 % en donde los encuestados aceptaron no haber tenido contacto o conocimiento en materia del uso de herramientas tecnológicas y consideran difícil su utilización, esto indica que solo el 30 % ha participado en algún curso on-line, conoce lo que es una Intranet, conoce diferentes modelos pedagógicos para e-capacitación y ha manejado alguna plataforma tecnológica. En cuanto a las respuestas a las preguntas 2 y 3 arrojó un promedio del 59.3 % de los cuales los encuestados aceptaron que conocen lo que es una Intranet y han usado un dispositivo móvil.

Índice porcentual del cuestionario aplicado.

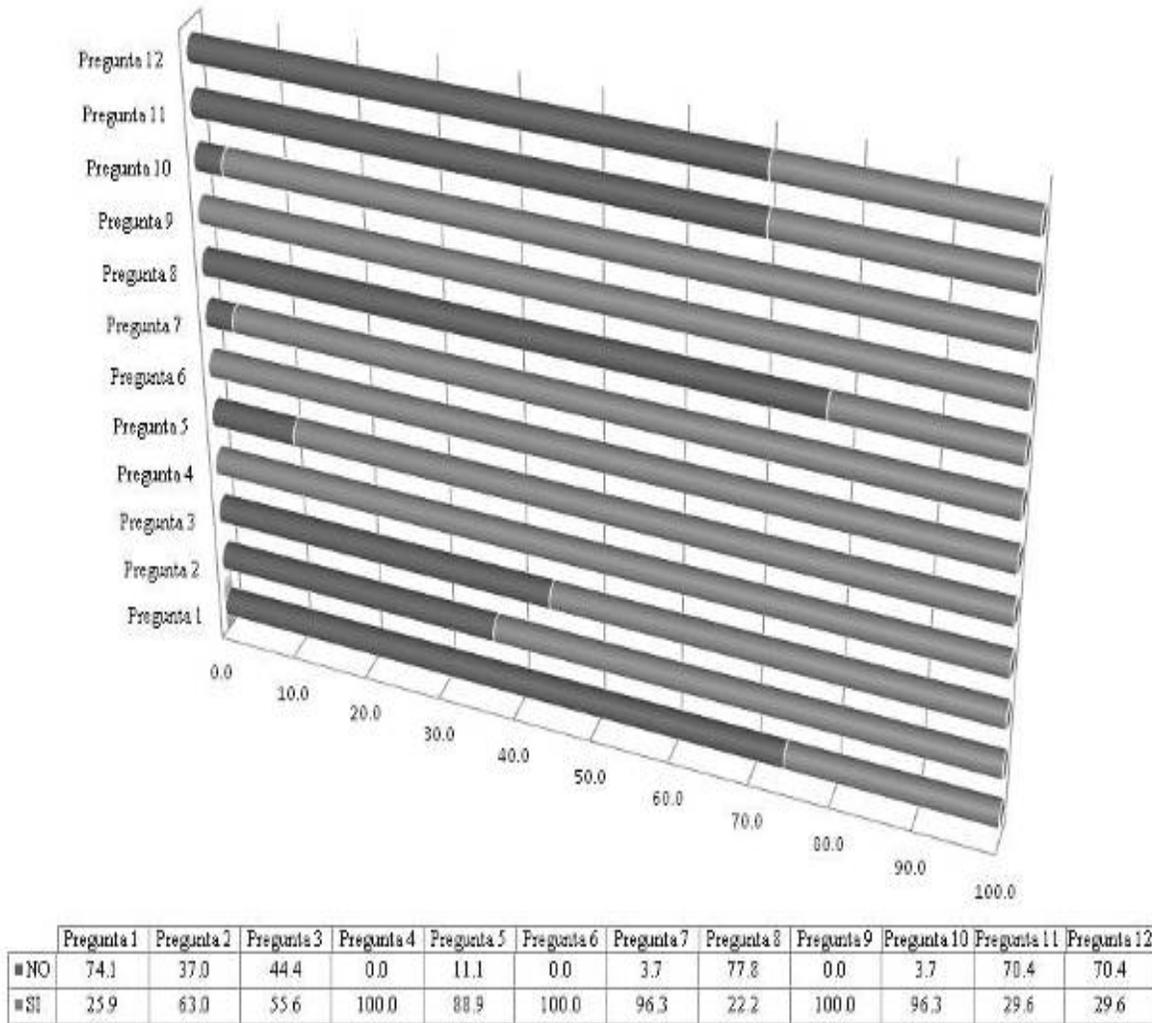


Figura 4. Índice porcentual del cuestionario aplicado.

4.2. Resultados cualitativos de la investigación

En este punto se presentan los resultados agrupados por categorías, las cuales fueron: capacitación, especialización con base en la capacitación y herramientas tecnológicas. También se presentan por categoría, la evidencia obtenida en el trabajo de

campo y se hacen los respectivos extractos ilustrativos, de observación, entre otros. El instrumento utilizado para recabar los datos fueron la entrevista y la observación.

En la primera categoría se identificaron las experiencias que han tenido los docentes y/o directivos en torno a la capacitación en general y en ipanti en particular. Remitirse al apartado de anexos 1.11 del capítulo 3 del presente trabajo figura 1.

A continuación se presentan las sub categorías con respecto a la categoría de capacitación, las cuales fueron: a) experiencias, b) obstáculos y c) capacitación on-line y sus respectivos resultados con sus extractos ilustrativos.

La idea fundamental de mostrar los siguientes extractos ilustrativos, es de situar el discurso del entrevistado en el contexto que se gestó para ubicar el significado de la respuesta en su justa medida para ser interpretada.

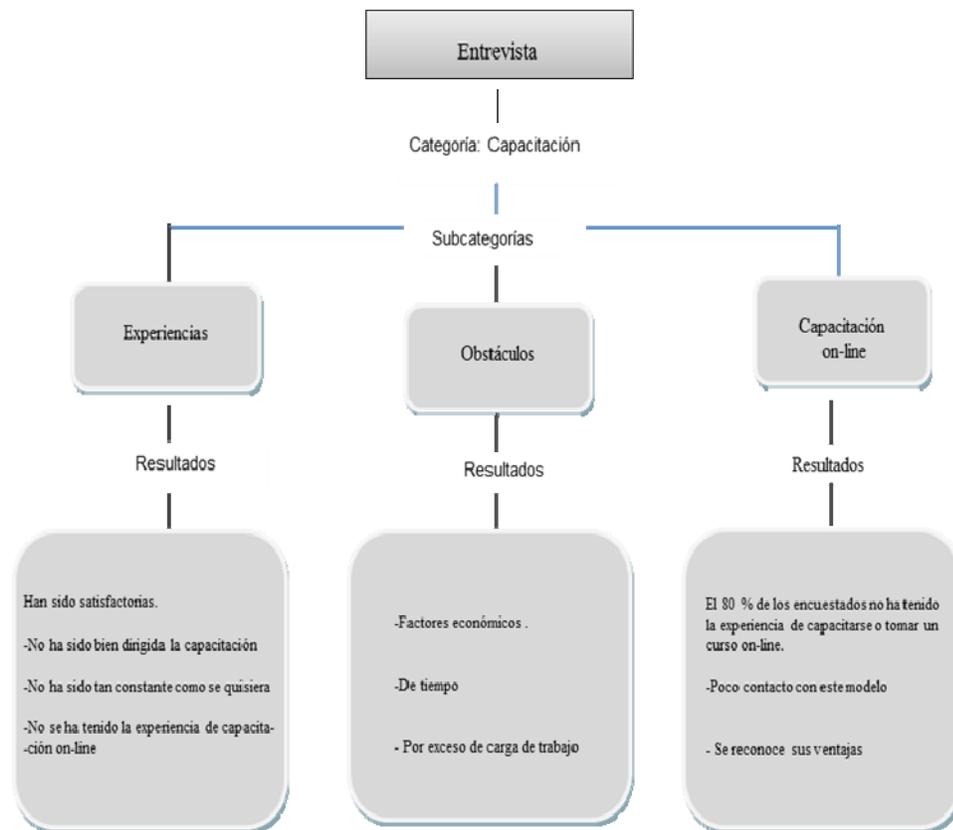


Fig. 5. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de capacitación y sub categorías para su análisis.

En la primera categoría se pretendió identificar las experiencias que han tenido los docentes y/o directivos en torno a la capacitación en general y en ipanti en particular.

En la segunda categoría, se trató de obtener datos relevantes sobre cómo podría influir una capacitación dirigida en busca de la especialización en el área laboral.

La tercera categoría recabó información existente por parte de profesores y/o directivos acerca del conocimiento de modelos pedagógicos, del uso de herramientas tecnológicas y de la existencia a la resistencia al cambio.

De acuerdo con las categorías descritas anteriormente, los datos recolectados y agrupados quedaron de la siguiente manera:

Tabla 2
Datos recabados sobre categoría 1. Instrumento: entrevista

Categoría 1: Capacitación	
Subcategoría	Datos obtenidos de las entrevistas
A) Experiencias	<ul style="list-style-type: none"> - Han sido satisfactorias - No ha sido bien dirigida la capacitación - No ha sido tan constante como se quisiera - No se ha tenido la experiencia de capacitación on-line
B) Obstáculos	<ul style="list-style-type: none"> - Factores económicos - De tiempo - Por exceso de carga de trabajo
C) Capacitación on-line	<ul style="list-style-type: none"> - El 80 % de los encuestados no ha tenido la experiencia de capacitarse o tomar un curso on-line - Poco contacto con este modelo - Se reconoce sus ventajas

Tabla 3
Datos recabados sobre categoría 2. Instrumento: entrevista

Categoría 2: Especialización con base en la capacitación	
Subcategoría	Datos obtenidos de las entrevistas
A) Obtención de un grado académico o reconocimiento avalado.	<ul style="list-style-type: none"> - A los docentes y/o directivos les gustaría obtener un grado académico mayor al que se tiene - A los entrevistados les gustaría cursar diplomados, cursos y que estos fueran reconocidos para conformar su currículo - Los docentes y/o directivos buscan alguna certificación
B) Áreas de oportunidad detectadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Los docentes y/o directivos tienen claras sus áreas de oportunidad - Los entrevistados proponen cursos de capacitación dirigidos a sus necesidades

- C) Especialización en su área de trabajo.
- Los docentes y/o directivos concuerdan con la capacitación dirigida en busca de una especialización
 - Les gustaría profundizar más en su área para optimizar su trabajo
 - La especialización permite proyectar su carrera profesional

Tabla 4

Datos recabados sobre categoría 3. Instrumento: entrevista

Categoría 3: Herramientas Tecnológicas	
Subcategoría	Datos obtenidos de las entrevistas
A) Conocimiento de modelos pedagógicos	<ul style="list-style-type: none"> - Se desconoce totalmente el modelo pedagógico m-learning - Poco conocimiento del e-learning sus alcances y ventajas - Se conoce el e-learning como un curso tutorial en línea
B) Uso de herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> -Existe disponibilidad de hacer uso de herramientas tecnológicas siempre y cuando facilite sus labores profesionales y académicas -Se desconocen herramientas tecnológicas como apoyo a la capacitación
C) Resistencia al cambio	<ul style="list-style-type: none"> -El 80 % de los encuestados prefiere la capacitación presencial -Se tiene la idea previa de que cursar o aprender on-line es muy difícil -Se tiene la sensación de soledad -Se entienden las ventajas pero existen miedos por nunca haber experimentado el e-learning -Existen temores con base a la intermitencia del Internet en el área de trabajo

4.2.1 Resultados de la categoría: capacitación.

4.2.2 Sub categoría: experiencias.

Extractos ilustrativos: categoría capacitación, sub categoría: experiencias. En esta categoría y subcategoría de experiencias con respecto a la capacitación que han tenido los docentes y/o directivos de la escuela, se denota que en efecto se ha llevado a cabo una capacitación, sin embargo, esta no ha sido bien dirigida, no se han dado los impactos suficientes o esperados después de haberla tomado, no ha habido continuidad en la capacitación y se expresa que no han tenido experiencia de una capacitación on-line. Ejemplo de ello a continuación se expone: (Directivo) “ipanti me ha dado la facilidad de

capacitarme en diferentes instituciones. Dentro de la escuela considero que deberíamos tener más capacitación y que ésta fuera continua”. Observación realizada: El directivo denotaba confianza en lo que escribía, volteaba a ver al entrevistado en un par de ocasiones para ver su reacción de lo que respondía y cuando concluyó tuvo un gesto de satisfacción. (Directivo) “La capacitación solo ha sido externa, por tanto, en ocasiones difiere de las necesidades internas o no comulga directamente con la filosofía o fines de la institución”. Observación realizada: El directivo pensó cuidadosamente la respuesta antes de contestar y luego se dispuso a escribir. Se tardaba en responder, daba la impresión de que seleccionaba las palabras que quedarían anotadas en su entrevista. (Docente) “Constantemente hay cursos de capacitación y prefiero que sean presenciales ya que para mí es de suma importancia la interacción que se puede dar con otros integrantes del curso”. Observación realizada: muy resuelto el docente, de muy buena actitud para responder, no tardó en pensar la respuesta, se veía convencido de lo que quería expresar.

4.2.3. Sub categoría: obstáculos.

Extractos ilustrativos, categoría: Capacitación, sub categoría: obstáculos.

Dentro de la capacitación y en la sub categoría de obstáculos, se pudo apreciar que los docentes y/o directivos de la escuela expresan que no han tenido problemas para poder capacitarse sin embargo, hay otros empleados que opinan lo contrario y que el tiempo como el dinero son factores determinantes para poder capacitarse y que no se tiene nunca el suficiente para ello. Ejemplo de lo anteriormente planteado son los siguientes extractos discursivos. (Docente) “En mi caso no he tenido ninguno, pero observo apatía

en algunos compañeros”. Observación realizada: Con buena actitud para contestar, meditaba un poco las respuestas, el lenguaje corporal era de prestar atención y tratar de aportar”. (Directivo) “El tiempo y en ocasiones el dinero”. Observación: muy interesado en responder y querer aportar, muy concentrado en sus respuestas, buena actitud y predisposición. (Directivo) “Una limitante es el aspecto económico, ya que todo cuesta. El tiempo no es suficiente”. Observación: respondió prontamente a la pregunta, se notaba convencido de su respuesta, en ninguna ocasión trató de establecer contacto visual con el entrevistador, buena predisposición para responder.

4.2.4 Sub categoría: On line.

Extractos ilustrativos: categoría: Capacitación, sub categoría: On line. En esta categoría de capacitación con la sub categoría on-line se muestra cómo el docente ipanti y o directivo no ha tenido alguna experiencia de este tipo, también prefieren un modelo pedagógico presencial aunque no exista la experiencia previa, se pronuncian por lo que conocen, por lo que los hace sentir más cómodos, el estar interactuando con otros compañeros, así también existe la apertura de poder experimentar una capacitación on-line e identifican algunas de sus ventajas, sin embargo, sólo ha quedado en información y no en práctica. Se puede observar a continuación sus discursos a este rubro. (Docente) “No he tenido en ninguna ocasión experiencia y me gusta más presencial”. (Directivo) “Me agrada el presencial por la interacción directa que se tiene con los compañeros, pero no me niego a la experiencia on-line”. (Docente) “Desafortunadamente no he tenido ninguna ya que la capacitación que he recibido ha sido presencial”. (Docente) “En estos momentos lo importante es capacitarse y tener acceso a la tecnología que demanda no

sólo (sic) la educación, sino la misma sociedad, aunque a mí me gusta más la presencial por el contacto directos con los integrantes y el mismo conocimiento”. (Directivo) “Se puede tener acceso a la información en el momento que se desee, se puede tener interacción de la información con los miembros de la comunidad educativa y lograr un mismo fin”. (Docente) “Puede uno organizar su tiempo para cumplir con los cursos, no debemos desplazarnos para capacitarnos”.

En la segunda categoría se pretendió identificar la opinión que tienen los docentes y directivos de la Escuela ipanti con base a sus experiencias previas en función a la capacitación y su relación estrecha que guarda con la especialización y sus fines. De aquí se desprenden tres sub categorías, las cuales son: a) obtención de un grado y/o reconocimiento académico, b) áreas de oportunidad detectadas, c) especialización en su trabajo. A continuación se presentan los resultados de dichas sub categorías y extractos ilustrativos que avalan la investigación.

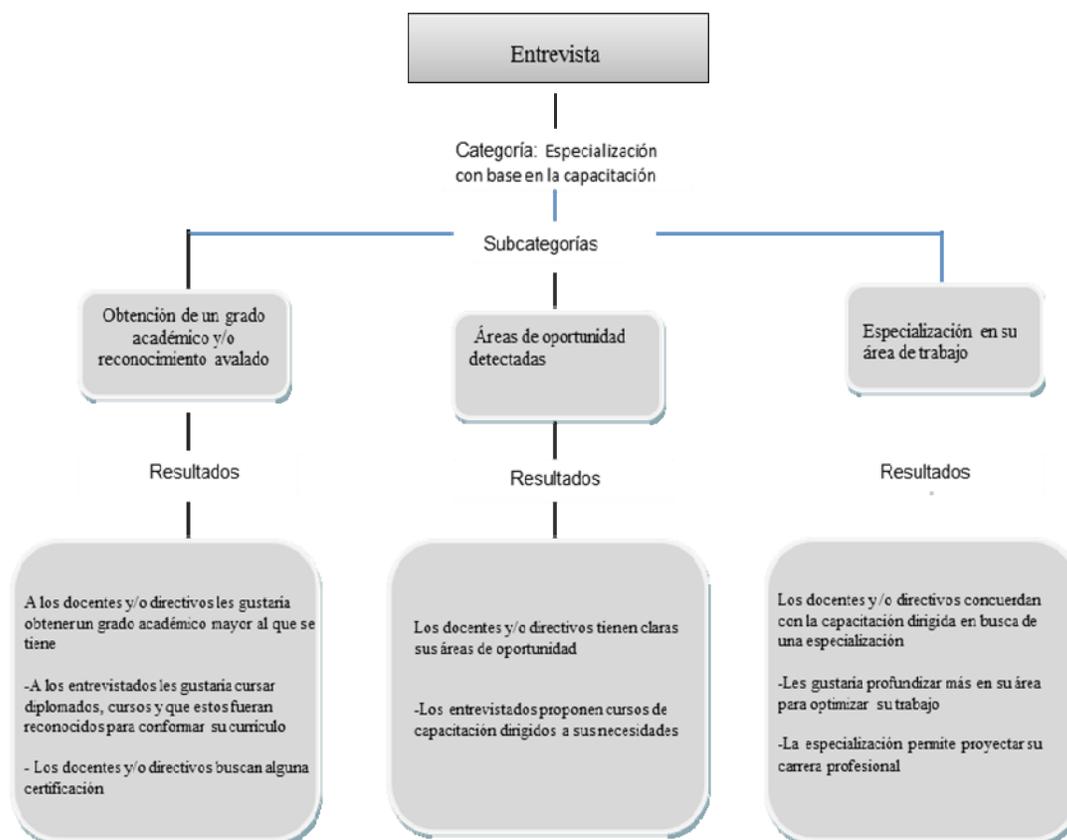


Fig.6. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de especialización con base en la capacitación y sub categorías para su análisis.

4.3 Resultados de la categoría especialización

4.3.1 Sub categoría: obtención de un grado académico y/o reconocimiento avalado.

Extractos ilustrativos: Categoría: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: obtención de un grado académico y/o reconocimiento avalado. En esta categoría se abordó el tema de la especialización con base en la capacitación y con la sub categoría de obtener un grado académico y / o reconocimiento por parte de los

docentes y/o directivos de la escuela. Se puede mostrar que las personas que se capacitan persiguen un fin pudiendo ser, entre otros, el reconocimiento de su esfuerzo a través de un documento que avale el tiempo invertido, el desarrollo de sus habilidades o incremento de ellas y en un momento dado de acuerdo con la capacitación elegida hasta la obtención de un grado académico. De acuerdo con Díaz y Ramírez (2002), una capacitación bien dirigida con un D.I bien estructurado del curso logra fines determinados, según que se detonan en la especialización del aprendiz. Lo antedicho se puede verificar en las respuestas de los entrevistados. (Docente) “A mí me gustaría seguir capacitándome y lograr un doctorado, pero sino puedo, cualquier tema relacionado con la enseñanza-aprendizaje, siempre y cuando sea de manera constante, es bienvenido”. (Directivo) “Maestría enfocada a mi área de trabajo como problemas de aprendizaje”. (Directivo) “Certificación en Microsoft”.

4.3.2 Sub categoría: áreas de oportunidad detectadas.

Extractos ilustrativos, categoría: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: áreas de oportunidad detectadas. Se continuó con el rubro de la especialización con base en la capacitación y con la sub categoría de áreas de oportunidad detectadas. Los docentes y/o directivos de la escuela con base en su experiencia y su área de trabajo, demostraron tener identificadas las áreas de oportunidad y las describen, consideran que tomar los cursos que proponen pudieran resolver problemas que se les presentan en el día a día, así como mejorar su productividad, ser más asertivos en la toma de decisiones, especializarse en su área para ser más competitivos, entre otros factores. Se presenta a continuación algunos discursos

de entrevistados. (Directivo) “Buscar una especialización en recursos humanos, planeación, dirección, solución de conflictos, entre otros. (Docente) “Maestría”. (Directivo) “Especialización en habilidades directivas”.

4.3.3 Sub categoría: especialización en su área de trabajo.

Extractos ilustrativos: Categoría: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: especialización en su área de trabajo. En esta sub categoría que se cita, la cual es la especialización en su área de trabajo, se puede encontrar en el discurso de los docentes y/o directivos de la escuela el interés que se tiene por continuar su educación con base en cursos de capacitación y muy puntualmente en busca de una especialización en su área laboral ya que esta brindará al capacitando ventajas competitivas sobre los que no tienen una especialización, así como la maximización en tiempos e insumos para la empresa y el logro de objetivos en sus actividades, por ende la efectividad y proyección para la institución. A continuación se presentan algunos de los extractos discursivos de los encuestados. (Directivo) “Maestría en habilidades directivas y doctorado en el área de psicología clínica en otro país”. (Docente) “Tomar diplomados en aplicación de pruebas psicométricas que permitan diagnosticar TDA y dificultades en el área cognitiva”.

En la tercera categoría se pretendió identificar las herramientas tecnológicas que conocen los docentes y directivos de la escuela ipanti, así como si están dispuestos a usar otras para fines de capacitación. Se identificaron tres sub categorías las cuales fueron: a) conocimiento de modelos pedagógicos, b) uso de herramientas tecnológicas y

c) resistencia al cambio. También se presentan extractos ilustrativos de las entrevistas en este rubro.

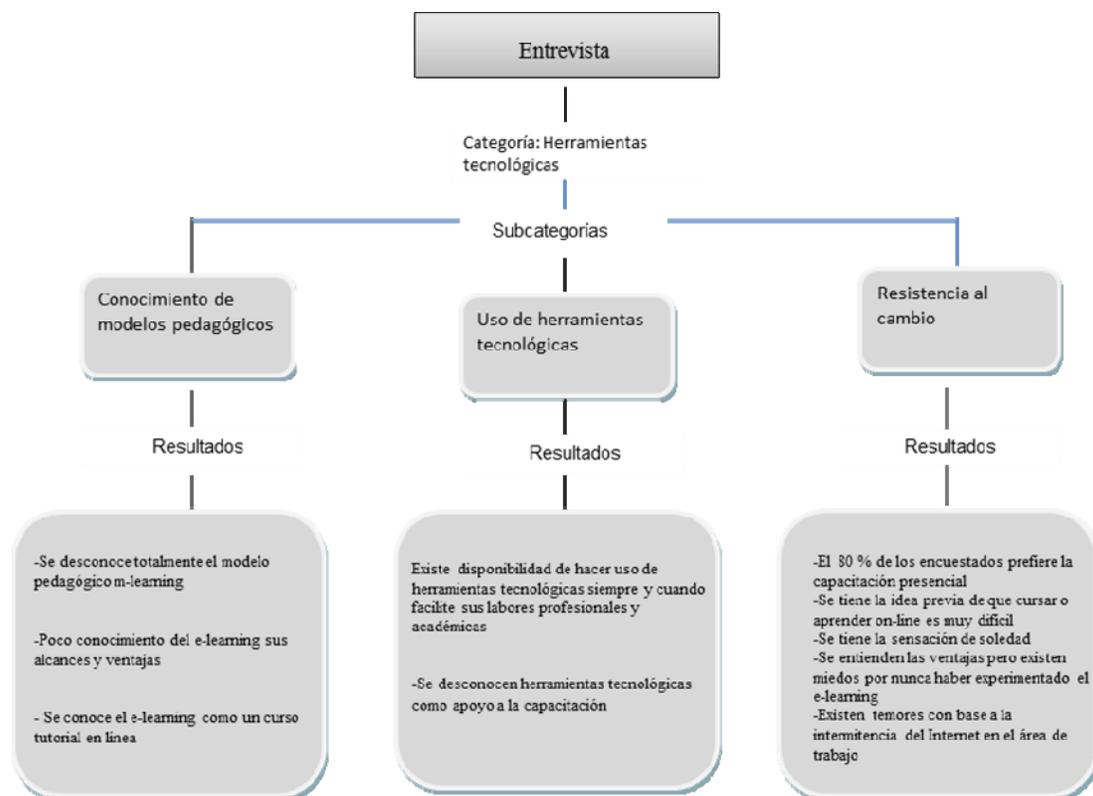


Fig.7. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de herramientas tecnológicas y sub categorías para su análisis.

4.4 Resultados de la categoría herramientas

4.4.1 Sub categoría: conocimiento de modelos pedagógicos.

Extractos ilustrativos: Categoría: Herramientas tecnológicas, sub categoría: conocimiento de modelos pedagógicos. En esta categoría se podrá apreciar el conocimiento que tienen los docentes y directivos de la escuela acerca de los modelos pedagógicos como el m-learning, e-learning y sus ventajas. Se ejemplifican casos que demuestran que se desconocen los modelos anteriormente citados, que no han tenido oportunidad el acercamiento real para poder emitir una opinión con la autoridad moral de una persona que ha hecho uso de ellos, así también se demuestra que desconocen su uso por no haber tenido hasta ahora la oportunidad de capacitarse a través de estos modelos. Así también se demuestra que el desconocimiento hace que su zona de confort sea un modelo pedagógico presencial, como anteriormente se describe. (Directivo) “Nunca he tenido la oportunidad de cursar un programa on-line”. (Docente) “no lo conozco, pero me daría la oportunidad de conocer el modelo”. (Docente) “No conozco ningún curso on-line”.

4.4.2 Sub categoría: uso de herramientas.

Extractos ilustrativos: Categoría: Herramientas tecnológicas: sub categoría: uso de herramientas. En esta sub categoría se hace presente en el discurso de los entrevistados que entienden el concepto del hacer uso de herramientas como alternativa para capacitarse sin embargo, las ideas que expresan los docentes y directivos con respecto al uso de herramientas tecnológicas muestra que aún sigan en su zona de confort y al

mismo tiempo expresen sus ventajas sobre otros modelos pedagógicos. Se transcribe a continuación discursos de entrevistados, ejemplo de ello: (directivo) “Tiene ventajas, sin embargo requiere de gran compromiso”. (Docente) “Puede ser funcional para la administración del tiempo”. (Directivo) “Se me hace una excelente opción para los que no tenemos mucho tiempo”.

4.4.3 Sub categoría: resistencia al cambio.

Extractos ilustrativos: Categoría: Herramientas tecnológicas, sub categoría: resistencia al cambio. En esta sub categoría expresan los entrevistados la resistencia al cambio que tienen los docentes y directivos de la escuela, pudiendo ser multifactorial dicha resistencia como se veía en el capítulo 2 de ésta investigación, ya que los no nativos de la tecnología se ven rebasados por la misma y no se sienten cómodos, tienden a aislarse, se sienten solos, están acostumbrados a recibir la información de manera presencial, de asistir a cursos presenciales y de compartir información con compañeros en el salón de clase y no a través de una plataforma tecnológica en un grupo de discusión, por lo general son personas que rondan los 40 años y que se tratan de adaptar a la nueva tecnología por las exigencias laborales que demanda su puesto en muchas ocasiones, también existe un temor por no haber tenido experiencias previas en el uso de herramientas tecnológicas con fines de capacitación. A continuación se muestran extractos discursivos de los entrevistados. (Directivo) “Prefiero presencial, y la necesidad de tener tiempos exactos”. (Directivo) “En un principio tenía temor por no haber tenido ninguna experiencia, más sin embargo me gusta”. (Docente) “Presencial,

para mí es importante la interacción que se puede dar con otros integrantes de la capacitación”. (Docente) “Me dará la oportunidad de conocer su uso”.

4.5 Análisis de los datos

Se presenta a continuación la información relacionada con el análisis de resultados sobre ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?. Se partió de la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas y de la aplicación de una encuesta a docentes y/o directivos con preguntas abiertas e incluye la observación del contexto. La información que se muestra del análisis es de tipo estadístico el cual aglutina los datos arrojados en la investigación así como su organización y la correlación existente entre teorías que fundamentan los resultados.

Se presentan las variables que se propusieron despejar para la presente investigación: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) interés en los usuarios en capacitarse, d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta informática, e) el impacto educativo que tendrá. Además se muestran a continuación los datos cualitativos y cuantitativos por categorías, segmentados por variables, la correlación de las teorías y las gráficas de los resultados.

4.5.1 Resultados de la variable a) La necesidad del uso de la tecnología.

En este rubro habría que considerar que el adulto aprende de diferente manera: la andragogía, de acuerdo con Arriola (2009), nos remite a que los adultos, en la medida que evolucionan como aprendices, además de comprometerse con su propio aprendizaje buscan asumir el control de este proceso, deben saber para qué les es útil ese conocimiento, en qué se va a emplear y si deciden aprender y hacer suya la información, la mayoría de los adultos cuentan con una experiencia previa, una experiencia concreta. Basan su aprendizaje en la observación y en la reflexión, de esta manera explican lo que ven y lo razonan, lo refieren a otras experiencias para que le sea útil el asimilar el conocimiento, también conceptualizan la información, la sintetizan y una vez llevado a cabo el proceso lo deberán de poner en práctica para que le sea útil, para que vea las bondades de los conocimientos adquiridos y se den cuenta de que ha transformado su realidad.

En la figura No. 8 Elección de un modelo pedagógico para capacitarse, on-line o presencial, se muestran las diversas respuestas que dieron los encuestados y se puede observar el conocimiento que tienen con respecto a los modelos pedagógicos y su preferencia para capacitarse on-line o presencial. Los docentes de la Escuela ipanti así como los directivos no han tenido oportunidad de tomar un curso en línea, por lo tanto, desconocen sus ventajas y están al margen de sus beneficios, lo que significa que tomar en cuenta un modelo pedagógico que desconocen será difícil de que lo consideren, ya que están familiarizados con el modelo presencial, lo conocen, saben a lo que se enfrentan, se sienten cómodos y no requieren de utilizar la tecnología para capacitarse.

La tecnología ha evolucionado con la influencia de diversas teorías y enfoques, las cuales han determinado su rumbo, a tal grado de denominarse las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC), estas tecnologías se dimensionan desde el aspecto técnico y expresivo, el primero, porque utiliza medios específicos para su función y el segundo, para la comunicación entre las personas. De acuerdo con lo anterior, se cree que el uso de las NTIC para los docentes y directivos ipanti representan un reto, ya que como se advirtió en los resultados, no todos los sujetos de estudio están familiarizados con la tecnología y más aún con las diferentes plataformas tecnológicas y los modelos pedagógicos que existen en línea y sus diversos fines, en este caso, para la capacitación y la especialización en su área de trabajo. Como se puede observar en las respuestas de los encuestados, requieren de tener tiempos exactos, requieren tener comunicación y contacto directo con otros participantes, requieren de contraer mayor compromiso con sus estudios y esto les ocasiona un conflicto de intereses, entre otros factores.

El estudio realizado sobre La Educación a distancia en State University of West Georgia (2204), refiere que la población que hace uso de las herramientas tecnológicas son profesionales de mediana edad con habilidades ya desarrolladas en las TIC's y que tienen una trayectoria profesional con cierta solidez. Su aprendizaje es más apto para tomar responsabilidades profesionales, por lo tanto sus actividades de formación necesitan ser flexibles y accesibles, es por ello que un adulto que sobrepase los 40 años se sentirá aislado tecnológicamente hablando y remitirá una resistencia al cambio porque el modelo que conoce y con el que se siente cómodo es el presencial y el uso de las

Tic's constituyen un reto para emplearlo en su trabajo, caso concreto los directivos de Escuela ipanti que el 100% tiene más de 40 años de edad.

Deberán entonces los no nativos con la tecnología aprender a convivir con ella y conocer sus ventajas competitivas al tiempo que deberán emplearlas en sus lugares de trabajo, de esta manera, el adulto aprendiz encuentra que el conocimiento que adquiere en la capacitación lo puede emplear en la práctica. De aquí se desprende la triada sobre la necesidad del uso de la tecnología (modelo pedagógico on-line, sus beneficios, familiarización con plataformas, modelos pedagógicos, etc), el aprendizaje en el adulto y la puesta en práctica del conocimiento.

Para Alemán (2011), la educación en línea se lleva a cabo a través de Internet con nuevas tecnologías multimedia, como se presenta en la figura No. 8, en donde los docentes y directivos de escuela, no han tenido la oportunidad de conocer lo que es tomar un curso en línea, estos conceptos pueden no tener validez para ellos ya que lo anteriormente planteado hace que el aprendiz sea autorregulado, comparta experiencias, aprenda de experiencias de otros aprendices, las experiencias previas se enriquezcan, la información se vuelve más precisa, dirigida, adecuada al tema, los contenidos sean actualizados, el acceso a la información es en el momento que el alumno desee, existe el uso de una plataforma tecnológica para poder llevar a cabo la e-enseñanza, la comunicación en sincrónica y asincrónica ya que se puede llevar a cabo por medio de chats, video-conferencias, foros de discusión, entre otros. Además el aprendizaje está centrado en el alumno a través de un fundamento pedagógico, sólo el 24 % de los

docentes y directivos ipanti, estarían dispuestos a tomar un curso on-line ya que para ellos facilita la comunicación, solucionan sus problemas con mayor rapidez, el poco tiempo que tienen lo pueden dedicar a capacitarse y porque se darían la oportunidad de conocer otro modelo pedagógico.

En la *categoria: Herramientas tecnológicas, sub categoria: conocimiento de modelos pedagogicos*. Se podrá apreciar el conocimiento que tienen los docentes y directivos de la escuela a cerca de los modelos pedagogicos como el m-learning, e-learning y sus ventajas. Se ejemplifican casos que demuestran que se desconocen los modelos anteriormente citados, que no han tenido oportunidad el acercamiento real para poder emitir una opinión con la autoridad moral de una persona que ha hecho uso de ellos, así también se demuestra que desconocen su uso por no haber tenido hasta ahora la oportunidad de capacitarse a través de estos modelos. Así también se demuestra que el desconocimiento hace que su zona de confort sea un modelo pedagogico presenical,

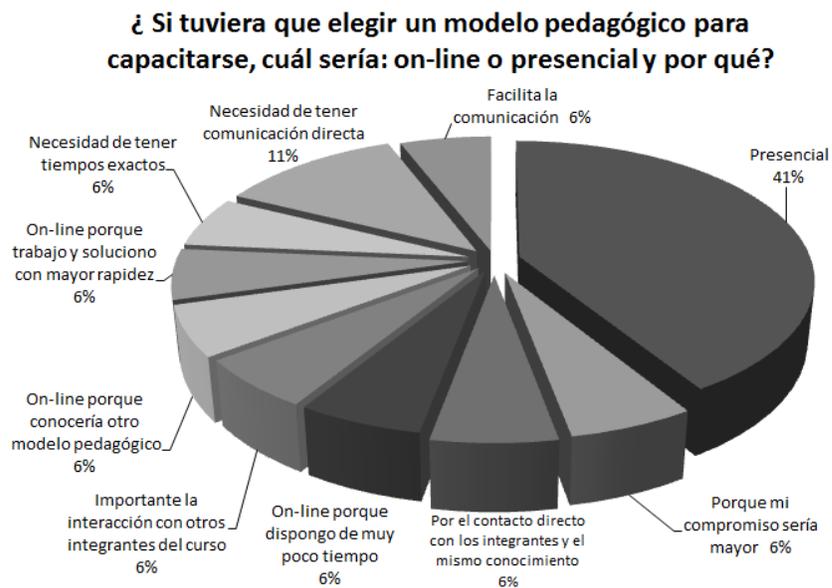


Fig.8 Elección de un modelo pedagógico para capacitarse, on-line o presencial.

La teoría sustentada por Alemán (2011) sobre la educación en línea, ofrece al aprendiz la promoción del trabajo colaborativo, predominando la interacción didáctica continua, el enriquecimiento de experiencias, la información se vuelve más precisa, dirigida, adecuada al tema, entre otros, lo cual significa que los docentes y directivos ipanti pueden tener otras opciones de acercarse al conocimiento a través de este modelo pedagógico, ya que el 41 % de los encuestados no consideran el modelo on-line como viable en estos momentos.

4.5.2 Resultados de la variable b) Necesidad de capacitación.

De acuerdo con Alemán (2011), la Planeación Estratégica busca coadyuvar a la toma de decisiones respecto a las metas y estrategias a largo plazo planteadas en la organización, con el propósito de dar rumbo y certidumbre a las acciones que la empresa se ha propuesto llevar a cabo y cumplirlas plenamente. En un programa de capacitación se deberá de responder a las demandas organizacionales y a las necesidades de los trabajadores con base en un diagnóstico previo del área de oportunidad que se va a capacitar: El programa de capacitación es el medio por el cual se explican los pormenores como las horas que se emplearán en la intervención así como las horas que se emplearán en cada curso, se especifica a quién va dirigido, a cuántas personas se capacitará así como las condiciones administrativas en las que se desarrollará.

En las siguientes figuras se podrán advertir las experiencias que tienen los docentes y el personal directivo de ipanti con respecto a la capacitación y su necesidad de extender su formación continua. En estos puntos, confluye la teoría a la que se refiere Alemán (2011), sobre la Planeación Estratégica, la cual es una herramienta que ayuda al consultor de la empresa y al empresario como líder de la institución a diagnosticar las áreas de oportunidad existentes en la escuela en este caso. Existen siempre áreas de oportunidad que requieren la asistencia de profesionales para poder ser diagnosticadas y atendidas, en esta investigación se hace patente que es necesario que se atienda esta área por varios motivos: los docentes y directivos de la escuela han tomado cursos de capacitación, sin embargo, no se han dado los impactos que se esperaban, los esfuerzos han sido vanos porque las capacitaciones son esporádicas, sin seguimiento, llevadas a

cabo para todo el personal sin importar las necesidades de cada uno y su campo de desempeño. Esto ha contribuido a que el personal sienta que las capacitaciones que toma y el tiempo que invierte no son adecuados, y su sentimiento es que requieren de una capacitación dirigida y enfocada a su área de trabajo, en este sentido, la Planeación Estratégica y su respectivo plan institucional de capacitación marcaría la directriz para continuar capacitando al personal, ahora de manera sistemática, organizada, planificada, dirigida, continua, a áreas bien diagnosticadas, materiales atractivos para docentes previamente identificados con un perfil, entre otras ventajas.

En la *categoria: Capacitación, sub categoria: experiencias*. Los docentes y directivos de la escuela, expresan que ha habido capacitaciones en la institución sin embargo, estas no han sido bien dirigidas, no se han dado los impactos suficientes o esperados después de haberla tomado, no ha habido continuidad en la capacitación y se expresa que no han tenido experiencia de una capacitación on-line. Lo cual, respondiendo a la variable b) necesidad de capacitación planteada anteriormente que comprende la pregunta 1 ¿qué experiencia de formación en materia de capacitación ha tenido en ipanti?, y ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela en materia de capacitación?, se expresa claramente que los resultados deseados por la empresa en materia de capacitación no han sido cubiertas. Se ha invertido en este rubro sin embargo se diluyen esfuerzos y recursos por no haber diagnosticado el área con certeza.

¿Qué experiencia de formación en materia de capacitación ha tenido en ipanti?

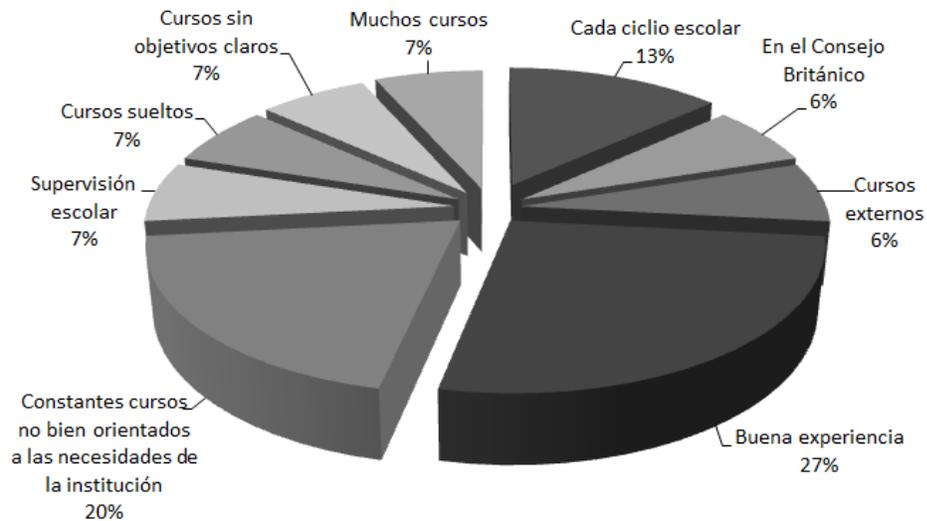


Fig.9 Experiencia de capacitación en ipanti.

Se puede ver claramente que no existe un programa institucional de capacitación, así como una Planeación Estratégica que tenga un plan de acción en materia de capacitación para la empresa: Los impactos han sido poco acertados y documentados, no existe seguimiento del curso que se toma y el desvío de esfuerzos es importante tanto para la empresa como para los aprendices ya que se emplea tiempo, recursos tecnológicos en ocasiones, recursos técnicos y económicos.

Por otra parte, si existiera un plan de acción ex profeso de capacitación, los impactos que se tuvieran de acuerdo con Alemán (2011), serían diferentes porque existe un plan sistematizado que proyecta la capacitación en todos sus rubros y los puede medir, controlar y documentar.

A continuación se muestra la figura No.10 Principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela ipanti en materia de capacitación, se puede apreciar que el 30% de los encuestados contestaron que no han tenido ningún obstáculo que haya impedido su capacitación en la escuela, mientras que el 70 % comentaron que si han tenido algún obstáculo para capacitarse, esto sugiere que si la intención en un curso de capacitación es dar impactos positivos que logren marcar una diferencia entre el antes de la capacitación, así como los objetivos del mismo, habría que remitir a Díaz y Ramírez (2002), que considera que es imprescindible contar con un Diseño Instruccional (D.I) bien estructurado del curso. De tal forma, se asegura que el contenido no se pierda, que la capacitación responda a a necesidad real, subsane un área de oportunidad, desarrolle habilidades, motive a los participantes y produzca efectos positivos en la empresa, maximizando los recursos empleados en la capacitación ya sean técnicos, económicos y de tiempo.

¿Cuáles han sido los principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela en materia de capacitación?

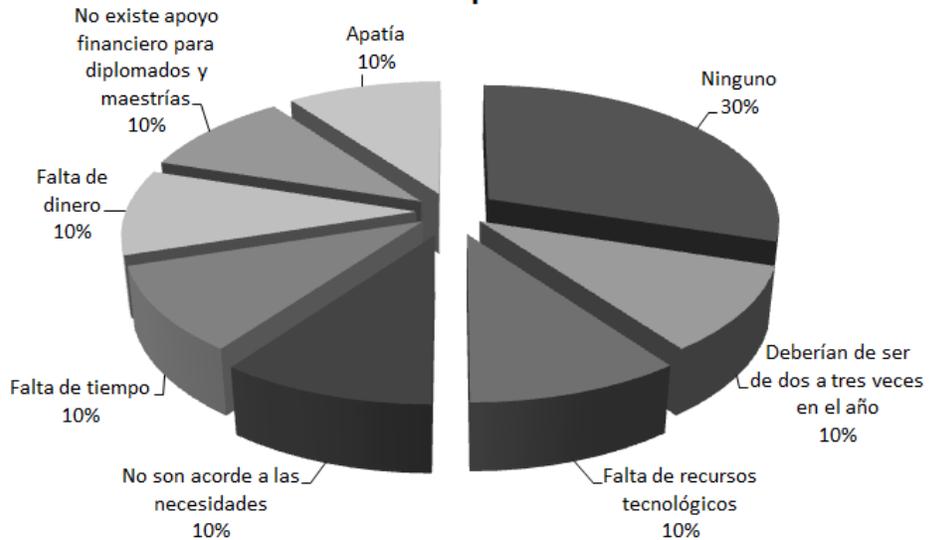


Fig.10 Principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela ipanti en materia de capacitación.

En la figura No 10, se puede constatar que el 70 % de los encuestados ha tenido algún problema con la capacitación y su educación continua, pudiendo ser la falta de tiempo, de dinero, la carencia de apoyo para continuar estudiando un diplomado o maestría, falta de recursos tecnológicos, de planeación y de interés entre otros factores, por lo cual se vuelve perentorio revisar las técnicas instruccionales que pueden emplear los instructores en el ámbito empresarial y educativo para promover el aprendizaje, Arriola (2009).

La empresa debe usar todos los recursos posibles inclusive fueran los convencionales. Esto es, que la capacitación debe darse sí o sí, sin pretender seguir sólo

una línea de modelo pedagógico, en otras palabras sería que si se pugna por la utilización de una herramienta tecnológica y los usuarios no la dominan, desconocen o se les dificulta manejarla se deberá emplear un método o modelo menos avanzado pero que garantice la capacitación a los aprendices. La intención es que el personal se capacite y adquiera conocimientos, que los compare con los que cuenta previamente, los hagan suyos y los ponga en práctica. La empresa discernirá el método empleado para hacer llegar la información y finalmente las técnicas que se usarán, sin embargo lo que no se podrá comprometer es el objetivo final de resolver las áreas de oportunidad que se hayan identificado en la empresa y de ofrecer alternativas de solución para tal efecto.

4.5.3 Resultados de la variable: c) Interés en los usuarios en capacitarse.

Las técnicas didácticas estimulan a los aprendices a participar activamente en su aprendizaje, su aplicación, comenta Arriola (2009), permite que el aprendiz se vuelva reflexivo, autónomo, colaborativo, participativo, utilice la tecnología como recurso útil para enriquecer su aprendizaje. La intención final de las técnicas didácticas es estimular en los aprendices la construcción del conocimiento y obtener un aprendizaje significativo. En esta tabla pudimos observar cómo los docentes y directivos de la escuela ipanti estarían dispuestos a capacitarse, buscando la especialización, con el afán de ser más productivos.

En la ***categoría: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: obtención de un grado académico y/o reconocimiento avalado.*** En esta categoría se abordó el tema de la especialización con base en la capacitación y con la sub categoría de obtener un grado académico y / o reconocimiento por parte de los docentes y/o directivos

de la escuela. Puede mostrar que las personas que se capacitan persiguen un fin pudiendo ser entre otros el reconocimiento de su esfuerzo a través de un documento que avale el tiempo invertido, el desarrollo de sus habilidades o incremento de ellas y en un momento dado -de acuerdo con la capacitación elegida- hasta la obtención de un grado académico, ya que se considera que la capacitación bien dirigida logra fines determinados que detonan en la especialización del aprendiz.

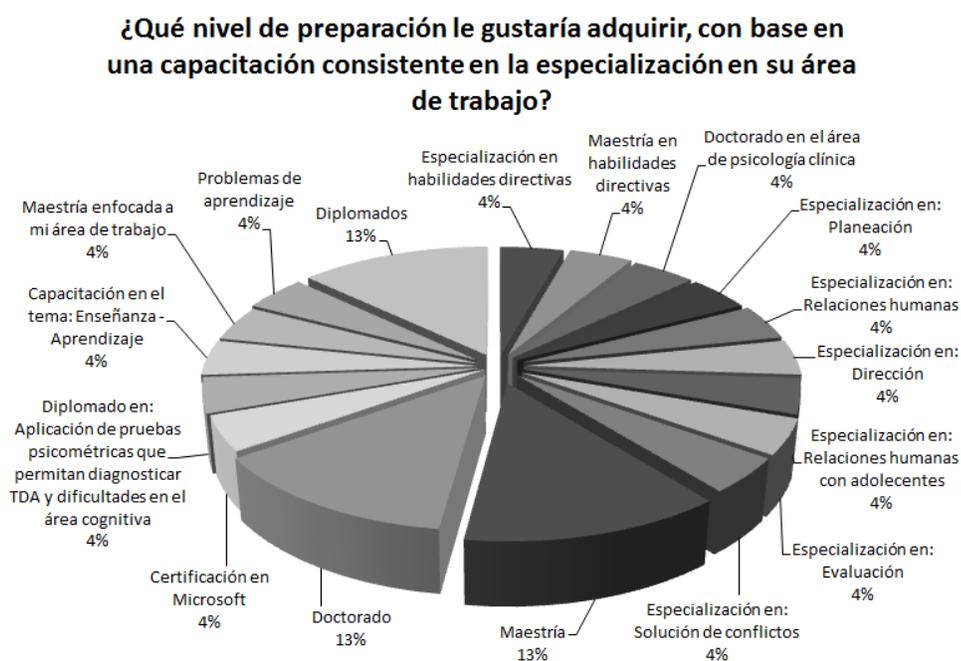


Fig.11 Nivel de preparación que le gustaría adquirir con base en una capacitación consistente en la especialización.

El aprendizaje en adultos es diferente, como lo menciona Arriola (2009). Los factores extrínsecos responden a diversos estímulos como: el rol social que desempeñe el aprendiz, a la admiración que cause por realizar el esfuerzo, el reconocimiento que logra

por parte de su grupo social a través de sus estudios, entre otros, pero también responde a una motivación intrínseca, propia del estudiante y relacionada con sus metas y objetivos trazados de forma personal. Se puede ver la figura No. 11, que los docentes y directivos de Escuela ipanti buscan en la capacitación no sólo el conocimiento que haga que su trabajo sea más eficaz, sino buscan también el reconocimiento social que significa el continuar sus estudios y lograr un grado académico más y la obtención de un documento que formalice sus estudios e incremente su curriculum.

La educación en línea provee muchas ventajas tanto para el empresario como para el aprendiz, sin embargo, para que ésta cumpla fines puntuales, un curso on-line de acuerdo con Díaz y Ramírez Fernández (2002), deberá contar con un D.I. bien estructurado y este se logra en una primera etapa mediante una detección de necesidades bien investigadas y objetivamente planteadas, bien aterrizadas con perfiles muy bien definidos, así como una estructura del D.I. congruente con las demandas que se persiguen allanar, influyente en los aprendices y en la comunidad en que se desarrolla, cooperativo con la idea de facilitar las acciones a implementar durante y después del curso de capacitación, proactivo en función a que se planteen más cursos para más personas, y se continúen dando impactos positivos dentro de la escuela y fuera de ella con base en su eficiencia educacional.

De esta manera se puede lograr que cursos de capacitación en línea con fines de especialización ofrezcan en los docentes y directivos de Escuela ipanti una alternativa de solución para su educación continua. Según Filcher y Miller (2012), la identificación para clasificar estrategias de aprendizaje y determinar tácticas específicas, pueden ser útiles en un ambiente educativo a distancia, se forma el perfil del estudiante y se pueden

maximizar los tiempos, los contenidos, potenciar estrategias. Con las ventajas que ofrece la determinación del perfil del aprendiz se pudieran trabajar las necesidades de capacitación, los perfiles de los docentes y directivos ipanti para describir taxonomías y clasificar el aprendizaje del estudiante, los cuales engloban lo cognitivo, lo metacognitivo y los recursos del aprendizaje.

4.5.4 Resultados de la variable: d) Disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica.

Mendoza (2003), en su página informática Millenium, presenta un artículo sobre el concepto de e-Learning, que incluye la entrega de material educativo vía cualquier medio electrónico incluyendo Internet, Intranet, Extranet, audio, video, televisión interactiva, CD y DVD entre otros medios. Para los educadores, e-Learning es el uso de tecnologías de redes que les permite potenciar el aprendizaje con base a herramientas tecnológicas además que les permite diseñar, seleccionar, administrar, entregar y extender la educación. El uso de una herramienta tecnológica permite llegar a un mayor número de alumnos, de lugares, abaratando los costes de la capacitación, así como la posibilidad de mejorar las condiciones en su centro de trabajo y el ambiente en que se desenvuelve el aprendiz.

Los docentes y directivos de la Escuela ipanti entienden que el uso de herramientas tecnológicas proponen un cambio significativo en su vida laboral, sin embargo, existe resistencia al cambio, pese a que piensan que son positivas estas herramientas. Se puede constatar lo anteriormente expuesto en la serie de respuestas que emiten.

Se presentan en la tabla puntos de vista diversos, y se puede apreciar que aprender o enseñar a través de una herramienta tecnológica hablando propiamente on-line. fuese más ligera por su facilidad de acceso en cuestión a que el alumno se hace el tiempo y el espacio para lograr su aprendizaje, esto es, en la hora que quiera en el tiempo que quiera, sin embargo, el perfil del aprendiz en este modelo deberá ser auto dirigido, auto regulado, motivado intrínsecamente y extrínsecamente, entre otras características, en cuanto al profesorado, tendrá que estar muy cercano al alumno para que este no se sienta solo, deberá ser su tutor en el cual se apoye, por último se supondrá que el diseño del curso es el ideal de acuerdo con los objetivos que se persiguen y el perfil del aprendiz así como los materiales de apoyo a utilizar que servirán para apuntalar las metas propuestas.

En la *categoría: Herramientas tecnológicas, sub categoría: uso de herramientas.* En esta sub categoría se hace presente en el discurso de los entrevistados que entienden el concepto del hacer uso de herramientas tecnológicas como alternativa para capacitarse, como una alternativa de mejora y de cambio que influirá positivamente en su vida laboral y rendimiento profesional, en contraparte a lo anteriormente planteado, expresan las ventajas que tienen otros modelos pedagógicos y no incursionan en ellos.

En la *categoría: Herramientas tecnológicas, sub categoría: resistencia al cambio.* esta sub categoría expresan los entrevistados la resistencia al cambio que tienen los docentes y /o directivos de la escuela, pudiendo ser multifactorial dicha resistencia como se veía en el capítulo 2 de ésta investigación, ya que los no nativos de la tecnología se ven rebasados por la misma, Georgia (2004), hace que no se sienten cómodos, tienden a

aislarse, se sienten solos, están acostumbrados a recibir la información de manera presencial, de asistir a cursos presenciales y de compartir información con compañeros en el salón de clase y no a través de una plataforma tecnológica en un grupo de discusión, por lo general son personas que rondan los 40 años y que se tratan de adaptar a la nueva tecnología por las exigencias laborales que demanda su puesto en muchas ocasiones. También existe un temor por no haber tenido experiencias previas en el uso de herramientas tecnológicas con fines de capacitación.



Fig. 12 Opinión en torno a la formación a distancia.

Para Alemán (2011), la educación en línea es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet con nuevas tecnologías multimedia, predominando

la interacción didáctica continua, promoviendo el trabajo colaborativo, lo anteriormente planteado hace que el aprendiz sea autorregulado, comparta experiencias, aprenda de experiencias de otros aprendices, la información se vuelve más precisa, dirigida, el acceso a la información es en el momento que el alumno desee, existe el uso de una plataforma tecnológica para poder llevar a cabo la e-enseñanza, la comunicación en sincrónica y asincrónica ya que se puede llevar a cabo por medio de chats, video-conferencias, foros de discusión, entre otros. Como se pudo observar en la figura 12, existen objetos de estudio que emiten discursos varios en donde se denota la resistencia al cambio, se denota la nula familiarización con este modelo pedagógico, el desconocimiento de haber tenido una experiencia previa se hace evidente. Hasta los que emiten un discurso positivo en relación a que la formación a distancia es una excelente opción para los que no tienen mucho tiempo para aprender, denotan un desconocimiento de haber incursionado en una capacitación on-line.

Entre las principales barreras que han impedido la integración de estas tecnologías del e-Learning en los programas de capacitación de las empresas son entre otras, la estructura organizacional y el tradicionalismo, tal como está organizada Escuela ipanti.

La carencia de ejemplos de mejores prácticas con sus similares hace que la empresa no opte por esta opción ya que no existe referencia tangible de casos exitosos cercanos, otra desventaja es la falta de soporte y experiencia para echar a andar un programa de capacitación con estas características, también la nula comprensión y visión acerca del e-Learning, la escasez de recurso humano que conozca de este modelo enseñanza-aprendizaje y maneje adecuadamente las herramientas tecnológicas crean una

barrera para poder hacer uso de este modelo además que la aceptación por parte del usuario es mínima por el desconocimiento y acercamiento de estos modelos, otra de las desventajas son las organizaciones tradicionales de trabajo al igual que sus procesos se prefiere un sistema presencial, existe también la insuficiencia de habilidad por parte de profesores e instructores, falta de acciones estratégicas y de entrenamiento, así como de soporte a los profesores e instructores y de tiempo requerido para la preparación del material.

A continuación se presenta una tabla sobre la experiencia que ha tenido el personal docente y directivo de la escuela ipanti sobre la capacitación on-line.

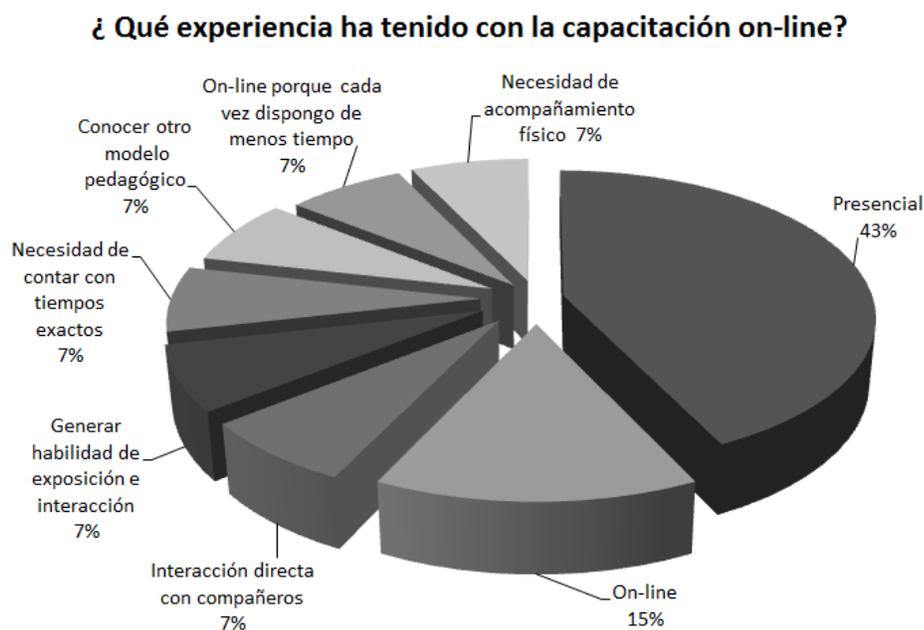


Figura.13 Experiencias de capacitación on-line.

4.5.5 Resultados de la variable: e) El impacto educativo que tendrá.

Hoy en día se escucha hablar de personas nativas y migrantes de las TIC's que las utilizan como herramientas de trabajo y varía sus razones para hacerlo, pudiendo ser entre otras cómo agilizar su desempeño laboral, minimizar tiempos, tener acceso inmediato a contenidos, gozar de los beneficios que les proveen las TIC's o simplemente por necesidad de usarlas o necesidad de adaptarse a los cambios que dicta la modernidad y el mundo globalizado. Sea cual fuere los motivos por los cuales hagan uso de las herramientas tecnológicas, es un hecho que la persona que se queda a la zaga de su utilización podría quedar aislado y se le pudiera considerar como analfabeta en el área tecnológica.

De acuerdo con Pastor en la ponencia: Taller en Tecnología de Redes Internet para América Latina y el Caribe, INET'98, programa "Bibliotecarios en Tecnologías Internet", promovido por la Internet Society, ENRED y Mercosur, realizado entre el 13 y el 18 de julio de 1998 en Río de Janeiro, Brasil, una Intranet es un computador con categoría de servidor de sitios Web dentro de la empresa, la cual contiene información que sólo puede utilizar quien esté validado para hacer uso de esta herramienta tecnológica.

Chiappe-Laverde (2008), considera en el D.I. según el propósito de que la instrucción impacte positivamente en sus aprendices, contando con un perfil del alumno al cual se le procurarán los medios y los diálogos necesarios para traducir la experiencia en sistemas más eficaces de notación y ordenación, potenciando el conocimiento y promoviendo el aprendizaje significativo. De esta manera si un docente

o directivo de escuela ipanti tiene la oportunidad de incursionar en una capacitación on-line en un curso fuertemente estructurado por un D.I. podrá constatar que su aprendizaje ha sido significativo, ya que todo el diseño y estructura del curso responde a un fin específico y a un perfil específico de alumno con necesidades de aprendizaje únicas, en este caso responde a la especialización en su campo de trabajo.

Los objetivos de una Intranet escolar pueden ser entre otros, la de propiciar una colaboración más rápida entre miembros de la empresa, hacer llegar información inmediata, oportuna, organizada y confidencial a áreas de interés dentro de la escuela, se pretende proveer una biblioteca de recursos para alumnos y profesores ya que se cuenta con la asequibilidad a diferentes herramientas tecnológicas y sitios para búsqueda de información, ligas de Internet sin costo con contenidos autorizados y avalados por autores, academias y autoridades en la materia que actualizan la información, especializan la misma y aseguran los contenidos, se puede promover publicidad y áreas de mercadeo, búsqueda de intercambio de proyectos, publicación de los mismos, servicio de apoyo como correo grupal, foro para profesores educadores para compartir ideas, noticias electrónicas, ahorro de gastos telefónicos por el uso de conferencias y lectores sin necesidad de conexión.

En la *categoria: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: áreas de oportunidad detectadas*. Se continuó con el rubro de la especialización con base en la capacitación y con la sub categoría de áreas de oportunidad detectadas. Los docentes y/o directivos de la escuela con base a su experiencia en su área de trabajo demuestran tener identificadas las áreas de oportunidad y las describen, consideran que

tomar los cursos que proponen pudieran resolver problemas que se les presentan en el día así como mejorar su productividad, ser más asertivos en la toma de decisiones, especializarse en su área para ser más competitivos, entre otros factores.

En la *categoría: Especialización con base en la capacitación, sub categoría: especialización en su área de trabajo*. Se puede encontrar en el discurso de los docentes y/o directivos de la escuela el interés que se tiene por continuar su educación, teniendo como base cursos de capacitación que buscan la especialización en su área laboral ya que esta brindará al capacitando ventajas competitivas sobre los que no tienen una especialización, así como una maximización en tiempos e insumos para la empresa y logro de objetivos en sus actividades logrando por ende efectividad en sus actividades y proyección para la institución.

¿Conoce las ventajas de capacitarse a través de la intranet? Mencione por lo menos dos.

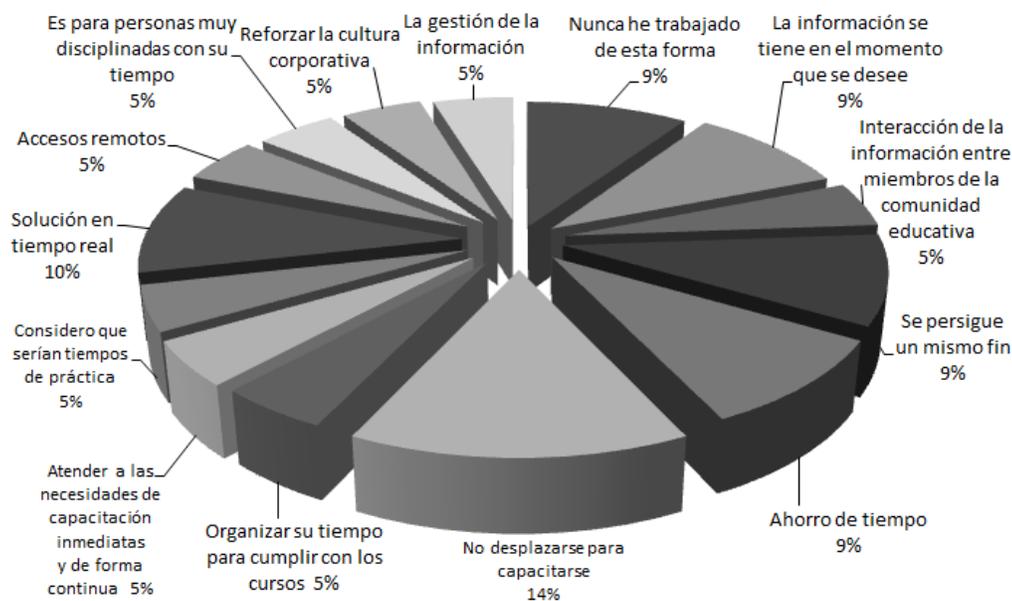


Figura.14 Ventajas de capacitarse a través de la Intranet.

Como se puede observar en la tabla, los docentes y directivos de la Escuela ipanti emitieron opiniones muy variadas en torno a las ventajas que tiene capacitarse a través de la Intranet. Algunos de los encuestados entienden perfectamente lo que Leaskler and Pachler (1999), el que se considere implementar avanzadas tecnologías para la capacitación profesional, significa la implementación entre sistemas tradicionales de enseñanza o el nuevo aprendizaje potencial. Es decir, los profesores que no estén a la vanguardia en el uso de la tecnología serán fácilmente vencidos por los cambios tecnológicos. Será importante considerar el recurso como una herramienta tecnológica en el proceso de la enseñanza-aprendizaje. Las habilidades necesarias para usar las tecnologías de información han demostrado mundialmente ser la clave para su aplicación exitosa en las aulas.

Los sujetos de estudio, emitieron sus respuestas sobre la capacitación a través de la Intranet y como se pudo apreciar en la tabla No 14, son variadas, sin embargo se resalta que una Intranet les ayudaría en el rubro de la capacitación y con fines de especialización se entiende el propósito de hacer más eficientes las labores del personal que trabaja en la institución, de desarrollar al factor humano para que impacten positivamente en sus vidas, en su centro de trabajo y en su comunidad.

La educación en línea provee muchas ventajas tanto para el empresario como para el aprendiz, sin embargo, para que ésta cumpla fines puntuales, un curso on-line de acuerdo Díaz y Ramírez Fernández (2002), deberá contar con un D.I. bien estructurado y este se logra en una primera etapa mediante una detección de necesidades bien investigadas y objetivamente planteadas, bien aterrizadas con perfiles muy bien definidos, así como una estructura del D.I. congruente con las demandas que se persiguen.

La capacitación, para Arriola (2009), es una herramienta de cambio, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas y es fundamental para la administración de recursos humanos. Un personal mejor capacitado aumentará la productividad en su trabajo, disminuirá los procesos, disminuirá costos, disminuirá tiempos de trabajo bien calificado, calificar al personal hace en la empresa que se consoliden sus propósitos de crecimiento, se clarifiquen sus metas, objetivos y la vuelve más competitiva. Con esta inercia de

capacitación del trabajador en la escuela a través de una herramienta tecnológica como la Intranet, se puede desarrollar al factor humano con el fin de especializarse.

4.6 Confiabilidad y validez

La presentación de los datos recolectados mediante la aplicación de los instrumentos de investigación se basaron en el enfoque mixto, el cual se conjunta con el cualitativo y cuantitativo. Ambos enfoques están íntimamente ligados a dos requisitos esenciales los cuales son: la confiabilidad y la validez. La confiabilidad de un instrumento de investigación que se refiere al grado en que su aplicación, repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados; mientras que la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, de acuerdo con Hernández [et al] (2006).

Se aplicó a docentes del área de Español y de Inglés así como a directivos de los tres niveles de educación básica que tiene ipanti, los cuales son: preescolar, primaria y secundaria, un cuestionario con preguntas cerradas, se recolectaron los datos que arrojaron y se clasificaron. Después se aplicó una entrevista a una muestra de profesores y directivos de ambas áreas y de los mismos niveles educativos; la entrevista constó de preguntas abiertas que aportaban veracidad a la prueba de investigación, también se utilizó como instrumento para la recaudación de datos la observación, la cual complementó la información.

Después de la aplicación de la entrevista apoyada de la observación se recolectaron los datos arrojados de dichos instrumentos y se confirmaron resultados arrojados en el

cuestionario. En la prueba se constató que el cuestionario no causó dificultades para su contestación ya que no hubo cuestionamientos por parte de los docentes sobre su contenido, sin embargo en la entrevista se tuvo que hacer una pequeña acotación sobre la definición del término Intranet con la idea de precisar el contenido y sentido del término, aclarado el concepto, no hubo dificultades para responder al cuestionamiento.

La obtención de resultados similares en los instrumentos aplicados en la muestra determino la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad no es causal, ya que se aplicó el cuestionario, la entrevista y la observación a objetos de estudios con características similares como: mismo lugar de trabajo, nivel educativo que laboran, área de trabajo, género y edad.

Para la construcción de veracidad, se deberá tomar en cuenta lo que se entiende por triangulación, este concepto es citado por Hernández (2004), el cual menciona que va más allá de la comparación de métodos o datos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión más amplia a la investigación. Existen varios tipos de triangulación pudiendo ser de datos, de métodos, de investigadores, de teorías, de ciencias y disciplinas. Para Hernández (2004), comenta que la triangulación proporciona una visión holística, múltiple y sumamente enriquecedora.

La validez interna de la investigación se debe a que los instrumentos fueron desarrollados de acuerdo a los sujetos de estudio aplicados correctamente, evitando sesgos entre la aplicación de los instrumentos, la interferencia con los resultados obtenidos y la postura del investigador.

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación que partieron de la siguiente pregunta: ¿ De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?.

Se resalta la convergencia entre la concepción teórica de la utilización de una herramienta tecnológica versus su resistencia al cambio de modelo pedagógico, su disposición, su grado de confort a un modelo presencial que les hace sentir cómodos porque requieren de compañeros, de un profesor frente a grupo, de tiempos exactos que les indique hora de entrada y de salida, entre otros factores.

La actitud es otro de los aspectos que se observan en este capítulo versus las necesidades de capacitación continua con fines de especialización, la inversión de tiempo y dinero son factores esenciales que ponen freno a aspiraciones en la educación continua y en la capacitación.

Se identifican las ventajas de un modelo pedagógico en línea que resuelve tiempos y costes para los alumnos y los dueños de la Escuela, sin embargo el desconocer el cómo poder llevar un curso, diplomado o hasta una maestría bajo este esquema, vuelve al docente y directivo ipanti a prácticas presenciales con un alto nivel de resistencia al cambio.

Capítulo 5. Conclusiones

Este capítulo trata principalmente de la presentación de las conclusiones que se obtuvieron de la investigación derivada de la pregunta detonante ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?, así como de las variables de investigación que se propusieron despejar en esta investigación: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) interés en los usuarios en capacitarse, d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica, e) el impacto educativo que tendrá, bajo un estudio mixto.

Se muestran los principales hallazgos obtenidos en la investigación, se indican las ideas que se generaron y se despliega el contraste de los descubrimientos encontrados en el estudio versus la pregunta detonante, preguntas secundarias que se desprendieron de la principal y las variables a despejar, resaltando las evidencias con la formulación de recomendaciones de dos tipos principalmente: sobre aplicaciones prácticas derivadas de manera directa de los hallazgos y el señalamiento de las partes más frágiles en el estudio realizado. Finalmente, se presenta un párrafo de cierre que concluye con las ideas principales que se abordaron en el trabajo.

5.1 Resumen de hallazgos

Los hallazgos del estudio versus la pregunta de investigación, las preguntas secundarias y sus variables a despejar son las siguientes:

Con respecto a la pregunta de investigación, ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?, se puede inferir por los resultados arrojados, que los docentes y directivos de la Escuela ipanti requieren de capacitación continua para lograr una especialización, que están dispuestos a invertir tiempo en su desarrollo profesional, sin embargo, aunque tienen claro que la Intranet es una herramienta tecnológica que ayudaría a ello, bajaría costes y que sería una herramienta viable y confiable para lograr el fin deseado, no están dispuestos a cambiar la manera que hasta hoy en día se capacitan y que lo hacen en forma presencial, esto debido a la alta resistencia al cambio, poco o nulo manejo de herramientas tecnológicas, prefieren estar en contacto con otros compañeros, tener un profesor frente a grupo, interactuar en el mismo espacio bajo el mismo tiempo, entre otros factores.

Con respecto a las preguntas secundarias formuladas en esta investigación, se advirtió que :

¿ La Intranet vendría a solucionar realmente la necesidad de capacitación continua en los docentes y directivos de la escuela ipanti?, sí con base a que es una herramienta viable a utilizar y confiable porque a través de ella se puede llegar a una capacitación de acuerdo con el perfil del aprendiz. Sin embargo, mientras que los usuarios no tengan la disposición de asumir el reto y cambiar paradigmas, en este caso, cambiar el modelo pedagógico de presencial a en línea, no se podrá trabajar bajo el esquema propuesto y la herramienta Intranet.

¿ Aceptan los docentes y directivos ipanti un cambio en el modelo pedagógico para su capacitación?, en este momento la Intranet es una opción poco viable, ya que los docentes y directivos de la Escuela ipanti, prefieren modelos tradicionales de capacitación. Se sienten cómodos bajo el modelo presencial y se sienten poco atraídos e incómodos con el modelo en línea.

¿ La Intranet vendría a soslayar las necesidades de capacitación con fines de especialización en los docentes y directivos de la Escuela ipanti ?, sí vendría a soslayar las necesidades de capacitación, siempre y cuando, los docentes y directivos de Escuela ipanti, quieran cambiar paradigmas en cuanto al modelo pedagógico que se sugiere, se familiaricen con las herramientas tecnológicas, salgan de su zona de confort, quieran actualizarse, deseen invertir tiempo para su capacitación y desarrollo profesional, de otra forma cualquier modelo pedagógico o propuesta de capacitación es vana y estéril.

Con respecto a la variable a) La necesidad del uso de la tecnología, arroja resultados tales como si los docentes y directivos de escuela ipanti tuvieran que elegir un modelo pedagógico para capacitarse y este fuera on-line o presencial, preferirían el presencial ya que no han tenido oportunidad de tomar un curso en línea, por lo tanto, desconocen sus ventajas y están al margen de sus beneficios. Pensar en un modelo pedagógico que desconocen será difícil, ya que están familiarizados con el modelo presencial, lo conocen, saben a lo que se enfrentan, se sienten cómodos y no requieren de utilizar la tecnología para capacitarse.

El uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTCI) para

los docentes y directivos ipanti representan un reto, ya que, como se advirtió en los resultados, no todos los sujetos de estudio están familiarizados con la tecnología incluso con las diferentes plataformas tecnológicas y los modelos pedagógicos que existen en línea y sus diversos fines. Como se puede observar en las respuestas de los encuestados, los docentes y directivos de la escuela necesitan tener tiempos exactos para su capacitación, de esta manera conocen la duración que le destinarán a esa actividad y esto les proporciona confianza, saben que asisten al aula por determinado tiempo y concluyendo la capacitación pueden programar otras actividades, por otra parte, si desconocen la duración del tiempo que deberán emplear para capacitarse los vuelve dependientes de la actividad y no les agrada, deberán de asumir compromisos para fechas de entrega de trabajo y administrar bien sus tiempos y por lo tanto sus actividades, requieren también de tener comunicación y contacto directo con otros participantes, requieren de contraer mayor compromiso con sus estudios y esto les ocasiona un conflicto de intereses, entre otras situaciones.

Variable b) Necesidad de capacitación. Los docentes y directivos de la escuela dicen que han tenido capacitación en la institución, pero ineficaces ya que los impactos no han sido los esperados después de haberla tomado. Expresan también que no existe continuidad en la formación y que no han tenido experiencia de una instrucción on-line. Esto hace suponer que, de acuerdo con Alemán (2011), la planeación estratégica será una herramienta útil que se convierta en una alternativa de solución, ya que busca coadyuvar a la toma de decisiones respecto a las metas y estrategias a largo plazo planteadas en la organización. En un programa de capacitación se deberá de responder a

las demandas organizacionales y a las necesidades de los trabajadores con base en un diagnóstico previo del área de oportunidad que se va a capacitar.

En un plan de capacitación que busca dar impactos positivos a las áreas de oportunidad detectadas tomando en cuenta el perfil del aprendiz, su entorno, el aprendizaje significativo y colaborativo, entre otros factores, será imprescindible de tomarse en cuenta para tales fines el D.I. ya que en un programa de capacitación es la parte medular; de acuerdo con Díaz y Ramírez (2002), un D.I bien estructurado asegura que el contenido no se pierda, que la capacitación responda a una necesidad real, desarrolle habilidades, motive a los participantes y produzca efectos positivos en la empresa, maximizando los recursos empleados en la capacitación ya sean técnicos, económicos y de tiempo, entre otros.

Variable: c) Interés en los usuarios en capacitarse, los docentes y directivos de escuela ipanti buscan en la capacitación no solo el conocimiento que haga que su trabajo sea más eficaz, sino buscan también el reconocimiento social, buscan continuar con sus estudios, lograr un grado académico más y la obtención de un documento que formalice sus estudios e incremente su curriculum. Como lo menciona Arriola (2009), el aprendizaje en adultos es diferente y los factores extrínsecos responden a diversos estímulos como: el rol social que desempeñe el aprendiz, a la admiración que cause por realizar el esfuerzo, el reconocimiento que logra por parte de su grupo social a través de sus estudios, entre otros, pero también responde a una motivación intrínseca, propia del estudiante y relacionada con sus metas y objetivos trazados de forma personal.

La capacitación bien dirigida logra fines determinados que se detonan en la especialización del aprendiz, de esta manera se puede lograr que cursos de capacitación en línea con fines de especialización ofrezcan en los docentes y directivos de ipanti una alternativa de solución para su educación continua. Según Filcher y Miller (2012), la identificación para clasificar estrategias de aprendizaje y determinar tácticas específicas, pueden ser útiles en un ambiente educativo a distancia, se forma el perfil del estudiante y se pueden maximizar los tiempos, los contenidos, potenciar estrategias, entre otros.

Variable: d) Disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica, los docentes y directivos de la escuela ipanti entienden que el uso de herramientas tecnológicas propone un cambio significativo en su vida laboral, sin embargo, existe resistencia al cambio, pese a que piensan que son positivas estas herramientas.

El uso de una herramienta tecnológica permite llegar a un mayor número de alumnos, de lugares, abaratando los costes de la capacitación, así como la posibilidad de mejorar las condiciones en su centro de trabajo y el ambiente en que se desenvuelve el aprendiz. Para Alemán (2011), la educación en línea es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet con nuevas tecnologías multimedia, predominando la interacción didáctica continua, promoviendo el trabajo colaborativo. De esta manera se logra que el aprendiz autorregulado, comparta experiencias, aprenda de experiencias de otros aprendices, la información se vuelve más precisa, dirigida, el acceso a la información ocurre en el momento que el alumno desee, existe el uso de una plataforma tecnológica para poder llevar a cabo la *e-enseñanza*, la comunicación en sincrónica y asincrónica.

Variable: e) El impacto educativo que tendrá. Los docentes y directivos de ipanti consideran que el implementar avanzadas tecnologías para la capacitación profesional significa la desaparición de los sistemas tradicionales de enseñanza y la incursión al nuevo aprendizaje potencial, lo que concuerda con lo que estipulan Leaskler y Pachler (1999). Es decir, los profesores que no estén a la vanguardia en el uso de la tecnología serán fácilmente vencidos por los cambios tecnológicos. Será importante considerar el recurso de la Intranet como una herramienta tecnológica en el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Con base en lo anteriormente planteado considero que en el uso de la tecnología aplicada a la capacitación con fines de especialización es una herramienta de cambio. Sin embargo, deberá de introducirse poco a poco en los docentes y directivos de escuela ipanti, por las características propias de la población.

En la figura 3 del capítulo 4 se indica que no habrían muchos impactos positivos; para ello se tomaron en cuenta las respuestas a los ítems siguientes: su participación en cursos de capacitación on-line, su apreciación sobre la dificultad que tiene cursar un programa a distancia y el conocimiento sobre modelos pedagógicos e-learning y m-learning. Las respuestas en positivo se ubicaron por debajo del 30 % , por lo que si su lectura es a la inversa se puede apreciar que existe mucho por hacer en este rubro, por consiguiente el impacto sería positivo, así también si existiese una detección de necesidades bien diagnosticada con su respectivo plan de acción o alternativas de solución con los fines que se persiguen de especialización, además de una sensibilización previa sobre las ventajas de la capacitación on-line y la familiarización

en el manejo de una plataforma tecnológica, se podría abatir un porcentaje de docentes y directivos reacios al cambio y por consiguiente encontrar nuevos aprendices dispuestos a incursionar en modelos pedagógicos on-line.

Una Intranet podría constituirse en una herramienta para lograr la capacitación con fines de especialización al ser esta un instrumento de cambio, un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas y es fundamental para la administración de recursos humanos (Arriola, 2209).

5.2 Generación de nuevas preguntas de investigación con base en los resultados obtenidos

Existen nuevas ideas y preguntas que emergen después de haber concluido la investigación, algunas de ellas son: ¿ Es más determinante la edad, y género en los aprendices que no están familiarizados con las herramientas tecnológicas que la actitud por el uso de las herramientas y la búsqueda del cambio ?, ¿ Un modelo b-learning sería más adecuado para los aprendices en una capacitación, cuando nunca se ha tenido contacto con un modelo pedagógico como el e-learning puro ?, ¿ Qué tan conveniente sería promover una comunidad virtual para docentes, directivos, alumnos y padres de familia ipanti teniendo como base una Intranet?, ¿ Los dueños de la empresa qué tan convencidos están de invertir en equipo, asesorías, software, soporte técnico, entre otros

factores, para estar a la vanguardia en materia de herramientas tecnológicas y su uso para su personal?.

5.3 Correlación de objetivos alcanzados versus pregunta detonante de la investigación

El objetivo de conocer si los docentes y directivos de Escuela ipanti consideran que una Intranet resuelve la necesidad de capacitación continua con fines de especialización, se cumplió, y se encontraron otros indicadores importantes relacionados con el tema: como la poca familiarización con la tecnología educativa y sus términos, los impactos que pudieran esperarse si se implementara una Intranet, entre otros.

Con base a los planteamientos derivados de la pregunta de investigación los cuales fueron: Solucionar la necesidad de capacitación continua en los docentes y directivos de Escuela ipanti frente a una herramienta tecnológica como la Intranet resuelve el problema de capacitación, cambiar el modelo pedagógico de capacitación, tendrá aceptación entre los docentes y directivos ipanti, capacitar a los docentes y directivos ipanti con fines de especialización mediante la herramienta tecnológica Intranet viene a soslayar las necesidades de capacitación en la escuela.,se puede concluir que existe una brecha enorme entre lo que les gustaría que fuese una capacitación continua, entre la disponibilidad del usuarios para llevar a cabo una capacitación con fines de especialización, entre la concepción de utilidad que se tiene de la herramienta

tecnológica Intranet y su verdadero status guardado en la actualidad del personal docente y directivo de la Escuela ipanti.

En cuanto a las variables: a) la necesidad del uso de la tecnología, b) necesidad de capacitación, c) interés en los usuarios en capacitarse, d) disposición de los usuarios en utilizar una herramienta tecnológica, e) el impacto educativo que tendrá, se lograron despejar y permitieron observar fuertes contrastes con las respuestas que emitieron los objetos de estudio. Uno de los puntos que llaman fuertemente la atención, es el impacto educativo que tendrá la Intranet en los docentes y directivos de la escuela, ya que la lectura de los resultados indican no contar con mucho éxito, sin embargo si se lee desde otra perspectiva, revelan un área de oportunidad a trabajar y que está latente en la escuela.

5.4 Objetivos alcanzados con fundamento en las evidencias

Se puede concluir que los docentes y directivos de escuela ipanti prefieren un modelo pedagógico presencial ya que no están familiarizados con los modelos pedagógicos on-line como el e-learning y m-learning, no son nativos tecnológicos, no están cercanos a la terminología que plantea la Tecnología Educativa; los sujetos de estudio demandan una capacitación sistemática con fines de especialización, están dispuestos a capacitarse con herramientas tecnológicas pero existe resistencia al cambio debido al desconocimiento en el uso de las herramientas. Los docentes y directivos ipanti consideran que la utilización de una Intranet resolvería el tema de la capacitación.

5.5 Recomendaciones

Primera recomendación: La planeación estratégica en Escuela ipanti tendría que llevarla a cabo un consultor de empresas que maneje al cien por ciento esta herramienta, ya que de acuerdo con Alemán (2009), es formular un plan de acción institucional con objetivos y metas estratégicas, acogiendo la misión y visión de la escuela. Presentar un diagnóstico de la empresa por áreas, así como de las necesidades existentes y que la institución requiere; dentro de ellas está el recurso humano y su crecimiento, por lo que se identificará la necesidad de un plan institucional de capacitación con fines de especialización, que dará rumbo a la capacitación, seguimiento, planificará esfuerzos de tipo humano, material, y tecnológico, el cual propone una especialización en los aprendices, actualizará a la empresa, la hará más eficiente, entre otros beneficios.

Segunda recomendación: capacitar al personal. Esto habrá que hacerlo bajo cualquier esquema (Arriola, 2009) y, de acuerdo con ello, habría que sensibilizar al personal en varios sentidos: sobre la importancia de la capacitación y su inversión en el personal, sobre la especialización y la exigencia de ir profundizando sus conocimientos en un área, sobre los beneficios y bondades de continuar formándose en línea, los diferentes modelos pedagógicos que existen y sus beneficios. Como se advirtió en el capítulo anterior en donde se hace alusión a los resultados, el personal directivo y docente de ipanti quiere capacitarse y especializarse sin embargo no conoce y/o no ha tenido la oportunidad de conocer más modelos pedagógicos que no sea el presencial, por lo que se requeriría brindar a los futuros aprendices mayor información sobre los

beneficios que otorga la formación continua on-line y con especial énfasis a través de la Intranet.

Con base en lo anterior, se propondrían tres grandes fases que se llevarían a cabo para un “Plan de capacitación institucional”. Primera fase, de sensibilización en dos rubros importantes: sobre la capacitación, y sobre el uso de herramientas tecnológicas. Segunda fase, se llevaría a cabo el curso de capacitación por áreas y el uso de herramientas tecnológicas con que cuenta la escuela en este momento. Tercera fase, apuntalamiento del uso de las herramientas tecnológicas haciendo especial énfasis en la Intranet y en paralelo, se continuaría el curso de capacitación haciendo uso cada vez más del modelo on-line y cada vez menos del presencial.

Tercera recomendación: “implementar una Intranet” en la escuela con fines de especialización, la cual permitirá aprovechar todos los beneficios de las últimas tecnologías y sus ventajas competitivas como la mejora en los niveles de productividad, formación de equipos de trabajo y la compartición de experiencias previas, compartición de conocimientos por tanto genera mayores niveles de productividad, al tener acceso a información inmediata, se agilizan los procesos internos, además de que los mismos se mejoran porque van dirigidos a finalidades específicas, abatiendo tiempos tanto para los clientes internos como los externos.

Para desarrollar un modelo de Intranet escolar será necesario hacer una evaluación de la tecnología que se utiliza en la escuela y la que se pretende incluir, esta puede hacerse por medio de una descripción del hardware necesario, software y recursos

humanos requeridos para implementar el sistema, así también será necesario evaluar sus puntos fuertes y débiles, los cuales se podrían llevar a cabo mediante un análisis FODA y detectar las áreas de oportunidad para trabajar en la capacitación, infraestructura, contenido, aumentar la calidad de la red de Internet para soportar las nuevas demandas, asegurar el acceso a internet desde cualquier ubicación, volver amigable la tecnología a los profesores y si se quisiera compartir y/o recibir información se requerirá volver disponible dicha tecnología para otras instituciones.

Cuarta fase: iniciar el proceso de familiarización poco a poco con respecto a las herramientas tecnológicas, propiciando una ambiente amigable y clima necesario para inducir al usuario a migrar a la tecnología sin miedos y rompiendo paradigmas. Mientras que sucede lo anterior, capacitar al personal de forma presencial con fuerte énfasis en las herramientas tecnológicas a modo tal que se vean en un lapso a mediano plazo en un b-learning.

5.6 Partes débiles del estudio

Se sugiere para futuras investigaciones que se desprendan de este planteamiento-determinar previamente una definición de los conceptos que se van a manejar en la investigación y específicamente en la aplicación de los instrumentos como la entrevista o cuestionario, con la intención de eliminar dudas en los objetos de estudio y uniformar la información. Los conceptos a utilizar se deberán de definir y por parte del investigador, asegurarse que se haya entendido.

Cabe hacer mención que se manejan en las preguntas de investigación conceptos muy específicos sobre la Tecnología Educativa como son: herramientas tecnológicas, Intranet y dispositivo móvil. Los conocimientos previos de estos conceptos varían de un individuo a otro, igual cosa se da en su aprendizaje mediante estas herramientas por lo que se debió establecer una acotación previa o descripción del concepto a utilizar y asegurarse de que el objeto de estudio comprendiera el significado del mismo, de esta forma se podría haber unificado un criterio con base en una información previa y un conocimiento del concepto que se querría manejar en la investigación. Llevar a cabo entonces, una metacognición y modificar la idea previa.

Los puntos mencionados anteriormente, sirven como un referente para próximas investigaciones ya que se vuelven áreas de oportunidad que se pueden tomar en cuenta y contribuyen a mejorar el trabajo realizado. Por otra parte, cabe mencionar que los puntos débiles no fueron factor para obtener validez en los resultados.

En este capítulo se presentaron los hallazgos más significativos del estudio en relación a la pregunta de investigación: ¿De qué manera converge la concepción teórica de la utilización de la herramienta Intranet y el apoyo a las necesidades de capacitación continua con la percepción de los docentes y directivos de la Escuela ipanti?, las preguntas secundarias que se derivan de la hipótesis inicial:¿ La Intranet vendría a solucionar realmente la necesidad de capacitación continua en los docentes y directivos de la escuela ipanti?, ¿ Aceptan los docentes y directivos ipanti un cambio en el modelo pedagógico para su capacitación?, ¿ La Intranet vendría a soslayar las necesidades de capacitación con fines de especialización en los docentes y directivos de la Escuela

ipanti ?, y del mismo modo, se despejaron variables que también se propusieron investigar y por último, se presentaron algunas recomendaciones que se derivan de los hallazgos y que pudieran ser útiles para que la escuela ipanti pueda tener una capacitación con fines de especialización de manera permanente y confiable.

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1. Tamaños de muestra comunes en estudios cualitativos.

Tabla 2. Categoría 1: Capacitación.

Tabla 3. Categoría 2: Especialización con base en la capacitación.

Tabla 4. Categoría 3: Herramientas tecnológicas.

Tabla 5. Dispositivos protagonistas en el m-learning.

Tabla 6. Sistema de evaluación en un D.I

Figura 1. Necesidad de uso de tecnología y disposición de usar herramientas tecnológicas. (Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

Figura 2. Necesidad e interés de capacitación.(Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

Figura 3. Impacto educativo. (Invierno 2013). (Datos recabados por el autor).

Figura 4. Índice porcentual del cuestionario aplicado.

Fig. 5. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de capacitación y sub categorías para su análisis.

Fig.6. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de especialización con base en la capacitación y sub categorías para su análisis.

Fig.7. Organización del instrumento entrevista de investigación en la categoría de herramientas tecnológicas y sub categorías para su análisis.

Fig.8 Elección de un modelo pedagógico para capacitarse, on-line o presencial.

Fig.9 Experiencia de capacitación en ipanti.

Fig.10 Principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela en materia de capacitación.

Fig.11 Nivel de preparación que le gustaría adquirir con base a una capacitación consistente en la especialización.

Fig. 12 Opinión en torno a la formación a distancia.

Fig. 13 Experiencias de capacitación on-line.

Fig.14 Ventajas de capacitarse a través de la Intranet.

Apéndice A. Cuestionario de investigación

El cuestionario que a continuación se le presenta tiene como objetivo conocer su opinión con respecto a la utilización de herramientas tecnológicas como apoyo a su desarrollo profesional como docente y/o directivo.

Instrucciones: 1.- Marque con una X la respuesta perteneciente al área de desempeño profesional dentro de la institución. 2.- Marque con una X la respuesta de su preferencia.

Cuestionario

Área de desempeño: Inglés / Español. **Docente:** Sí / No **Directivo:** Sí / No

Nivel: Preescolar, Primaria, Secundaria.

1. ¿Sabe lo que es una intranet? Sí / No
2. ¿Considera necesario la utilización de nuevas tecnologías, como la intranet, para la capacitación de docentes y/o directivos en la escuela? Sí / No
3. ¿Considera que una intranet pudiera resolver el tema de capacitación y ayudaría a su desempeño profesional? Sí / No
4. ¿Si se implementara una intranet en su centro de trabajo con el fin de capacitarlo y buscar la especialización en su área para mejorar su desempeño profesional, estaría dispuesto a hacerlo? Sí / No

5. ¿Estaría dispuesto a aprender el uso y utilización de herramientas tecnológicas para capacitarse? Sí / No
6. ¿Estaría dispuesto a capacitarse on-line sabiendo que puede ser llevada a cabo en cualquier lugar y en cualquier tiempo? Sí / No
7. ¿Considera difícil el aprendizaje a distancia? Sí / No
8. ¿Ha participado en algún curso de formación online? Sí / No
9. ¿Actualmente usa algún dispositivo móvil? Sí / No
10. ¿Conoces las diversas plataformas de aprendizaje a distancia? Sí / No
11. ¿Conoces los modelos pedagógicos e-learning y m-learning? Sí / No

Apéndice B. Entrevista de investigación

La presente entrevista tiene como objetivo conocer su opinión con respecto a la utilización de herramientas tecnológicas como apoyo a su desarrollo profesional como docente y/o directivo.

Instrucciones: 1.- Marque con una X la respuesta perteneciente al área de desempeño profesional dentro de la institución.

Área de desempeño: Inglés / Español. **Docente:** Sí / No **Directivo:** Sí / No

Nivel: Preescolar, Primaria, Secundaria.

Entrevista

1. ¿Qué experiencia de formación en materia de capacitación ha tenido en ipanti?
2. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que han impedido su desarrollo profesional en la escuela en materia de capacitación?
3. ¿Qué nivel de preparación le gustaría adquirir, con base en una capacitación consistente en la especialización en su área de trabajo?
4. ¿Qué opina de la formación a distancia?
5. ¿Qué experiencia ha tenido en con la capacitación on-line?
6. ¿Si tuviera que elegir un modelo pedagógico para capacitarse, cuál sería: on-line o presencial y por qué?

7. ¿Conoce las ventajas de capacitarse a través de la intranet?, mencione dos por lo menos.

Apéndice C. Ejemplo de experiencias de capacitación basadas en tecnología

<..\carolina\Experiencias de capacitación\Cuadro sinóptico.xls>

Apéndice D. Comparativa de los dispositivos más usados

Dispositivo	Usos	Pros	Contras
PDA	Audio, videos, flash, navegación, e-mail, agenda, mensajería instantánea, editar textos y ofimática.	Pantalla, usabilidad relativamente familiar (tipo Windows), interactividad	Tamaño y falta de teclado
Smart Phone	La diferencia principal con PDA conectada es la usabilidad (teclado vs pantalla táctil) y el tamaño	Tamaño, teclado, interactividad	Tamaño pantalla, no flash (mayoría) y usabilidad particular (cada teléfono)
	Híbrido entre smart phone PDA y Tablet PC, casi hay que plantearlo sustitutivo del	Pantalla de 7 pulgadas y táctil, ideal para navegar y contenidos multimedia, más generoso de teclado	Incómodo como teléfono, tamaño y precio (en línea con portátil gama media baja)

Ultra-Mobile PC	portátil y complemento del PC sobremesa	aunque no valido para edición y creación extensa de documentos	
m-PLE (versión móvil del Personal Learning environment)	Conferencias y clases	<p>Es la de la formación síncrona o en tiempo real.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de seguir clases o conferencias virtuales a través de dispositivos móviles da sentido a una de las principales ventajas : la inmediatez, la importancia de acceder a la información en el momento. 	<p>Por tener una referencia la reserva de las extensiones de dominios mobi está creciendo de manera exponencial muy por encima de las .com .net etc...</p>

Tabla No. 5 Dispositivos protagonistas en el m-learning

Apéndice E. Sistema de evaluación de un D.I

Un sistema de evaluación basado en el Diseño Instruccional.

Ubicación de la evaluación	Al principio del Curso	Al inicio de cada unidad	Al finalizar el estudio de cada tema de unidad	Al final del curso
Tipo de Evaluación				
Evaluación diagnóstica	***	***		
Evaluación parcial			***	
Evaluación final				***

Tabla No 6- Sistema de Evaluación de un D.I

Apéndice F. Carta- permiso solicitud de la investigación

Texcoco, Edo de México a 23 de octubre de 2012

Asunto: Solicitud para realizar investigación.

Lic. Mireya R. Islas Álvarez
Consejo de Administración
Presente.

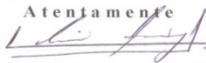
La que suscribe Lic. Carolina Suárez del Valle, alumna del programa de Maestría en Tecnología de Educación de la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, por medio de la presente solicito a usted llevar a cabo la realización del estudio de investigación: ¿La implementación de una herramienta tecnológica como la intranet, resuelve la necesidad de capacitación continua con fines de especialización en los docentes y directivos de Escuela ipanti?

Este proyecto tendrá el fin de acreditar la materia Proyecto I, la cual estoy cursando actualmente y cuyo asesor titular es el Dr. Manuel Morales.

Toda información proporcionada será estrictamente confidencial. En el ambiente institucional, usted será la única destinataria de los resultados arrojados. Es conveniente señalar también, que bajo ningún motivo personas ajenas a este trabajo tendrán acceso a la información y no podrá ser reproducida o transmitida bajo ningún sistema o método electrónico sin consentimiento por escrito del autor.

Agradeciendo de antemano su colaboración, le envío un cordial saludo.

Atentamente



Lic. Carolina Suárez del Valle.

Apéndice G. Carta aceptación de la Escuela.



Texcoco, Edo de México a 23 de octubre de 2012

Asunto: Informe sobre solicitud de investigación de proyecto.

Dr. Manuel Morales.
Tutor titular de la materia Proyecto I
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey
Presente.

Por medio de la presente se le informa que Escuela ipanti, autoriza a la Lic. Carolina Suárez del Valle, Directora de Desarrollo y Vinculación y alumna de la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Monterrey, realizar el proyecto de investigación titulado: ¿La implementación de una herramienta tecnológica como la intranet, resuelve la necesidad de capacitación continua con fines de especialización en los docentes y directivos de Escuela ipanti?

Sin más por el momento quedo a sus órdenes,

Atentamente



Lic. Mireya R. Islas Álvarez
Consejo de Administración

c.c.p. expediente.

Apéndice H. Carta-permiso aplicación de los instrumentos a los objetos de estudio

Texcoco, Edo de México a 05 de octubre de 2012

Asunto: Solicitud para realizar investigación.

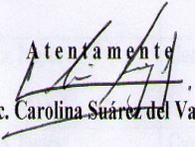
**A Quien Corresponda
Presente.**

La que suscribe Lic. Carolina Suárez del Valle, alumna del programa de Maestría en Tecnología de Educación de la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, por medio de la presente solicito su autorización para llevar a cabo el estudio de investigación, el cual consta de la aplicación de un cuestionario y/o entrevista.

El estudio se realizará por una servidora como parte fundamental para acreditar la materia Proyecto I, la cual estoy cursando actualmente y cuyo asesor titular es el Dr. Manuel Morales.

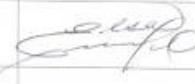
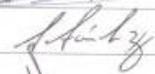
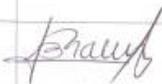
Toda información proporcionada por usted será estrictamente confidencial. Es conveniente señalar también que bajo ningún motivo personas ajenas a este trabajo tendrán acceso a la información.

Agradeciendo de antemano su colaboración, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Carolina Suárez del Valle.

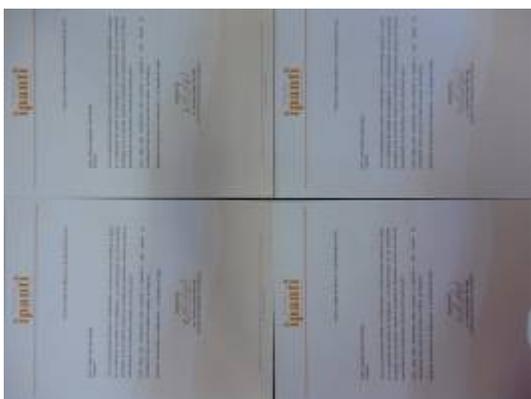
Apéndice I. Relación de los sujetos de estudio en la investigación

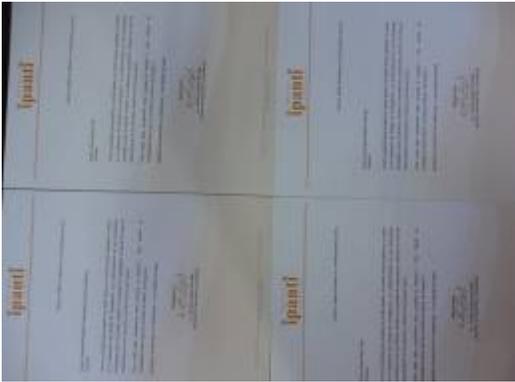
Anexo los nombres de las personas las cuales serán entrevistadas y encuestadas:

	Nombre del participante	Cargo	Método para aplicación	Firma Aceptación
	Directivos			
1 ✓	Lic. Elsa Guerrero Montes de Oca	Directora de Preescolar	Cuali y Cuanti	
2 ✓	Mtra. Erika M. Romero Hernández	Directora Primaria	Cuali y Cuanti	
3	M.C. Santiago D. Sánchez Avila	Director de Secundaria	Cuali y Cuanti	
4 ✓	Lic. Luz del Carmen Fonseca Pérez	Directora del Centro de Idiomas	Cuali y Cuanti	
5 ✓	Lic. Gerardo Acosta García	Director del área de Sistemas	Cuali y Cuanti	
	Docentes Preescolar			
1	Josefina Bárcenas Ramírez	Profra. Español	Cuantitativo	
2	Ana Lilia Velázquez Martínez	Profra. Español	Cuantitativo	
3	Samantha Serrano Vargas	Profra. Español	Cuantitativo	
4	Liliana Sandoval Ríos	Profra. Inglés	Cuantitativo	
5	Ma. Alejandra Villamar Sotelo	Profra. Inglés	Cuantitativo	
6	Marisol Delgadillo Glez	Profra. Inglés	Cuantitativo	
7	Jazmin Cordero	Orientadora de nivel / Español	Cualitativo	
8	Marisol Delgadillo Glez	Profra. Inglés	Cualitativo	
	Docentes Primaria			
1	Anahi Maya	Profra. Español	Cuanti	

10	Guadalupe ✓ Céspedes Vanegas	Profra. Inglés	Cualitativo	
----	---------------------------------	----------------	-------------	--

Apéndice J. Cartas-agradecimiento a directivos y docentes





Apéndice K. Aplicación de entrevistas y encuestas.







REFERENCIAS

- Alemán, L., Gómez, M. (2011). *Administración de proyectos de capacitación basados en tecnología*. México: ITESM.
- Arriola, (2009). *Desarrollo de competencias en el proceso de instrucción*. México: Trillas: ITESM.
- Benitez,M (2010). *El Modelo de Diseño Instruccional ASSURE aplicado a la educación a distancia*. Revista Académica de investigación Tlatemoani. Obtenido de: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/01/mgbl.htm>
- Canessa. (2008). *La Capacitación Laboral en Chile y su Oportunidad de Desarrollo a través de Desarrollo a través del E-Learning*. Universidad Técnica Federico Santa María Departamento de Industrias. Director de Tesis: Dr. Darcy Fuenzalida O'Shee
- Chiappe-Laverde, A (2008). *Diseño Instruccional: Oficio, fase y proceso*. Revista Educación y Educadores, Vol. 11, No.2, Colombia.
- Dessler, Gary (2004). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Pearson Educación, México. Obtenido de: http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=d0a3X53Wrz8C&oi=fnd&pg=PA153&dq=administración+de+recursos+humanos,+enfoque+latinoamericano.+Pearson+educación.+2004&ots=Si0UBIrEql&sig=ZvuiZobq_nVJJUHyyEt-sYMOJ1k#v=onepage&q=administración%20de%20recursos%20humanos%2C%20enfoque%20latinoamericano.%20Pearson%20educación.%202004&f=false
- Díaz Barriga, Frida. (2005) *Principios de diseño instruccional de entornos de aprendizaje apoyados con TIC: un marco de referencia sociocultural y situado*. México. Obtenido de: <http://investigación.ilce.edu.mx/tyce/41/art1.pdf>

- Díaz, J. y Ramírez T. (2002). *Un Modelo de Diseño Instruccional para la Elaboración de Cursos en Línea*. Universidad Veracruzana Virtual. Obtenido de: <http://www.uv.mx/jdiaz/DisenoInstrucc/ModeloDisenoInstruccional2.htm>
- Dimitri, C., Rodríguez, R. (2009). *Planeación estratégica*. Argentina: El Cid Editor. Obtenido de: <http://site.ebrary.com/lib/consorcioitesmsp/Doc?id=10327272&ppg=4>
- Filcher, C. Miller, G (2012) *Learning Strategies for Distance Education Students*. Iowa State University. Obtenido de: <http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/vol41/41-01-60.pdf>
- Florez, R. (1994). *Hacia Una Pedagogía del Conocimiento*. McGraw Hill, Santa Fe. De Bogotá. Pág 154,160,161.
- Fossi, M, Molero, D. Naranjo, L. Rodríguez, A. Sánchez, L. *Modelos Pedagógicos*. Universidad Rafael Beloso Chacín. República Bolivariana de Venezuela. Cátedra: Teoría y Praxis del Currículo.
- Foureman, (2010). *Instrucional Designers Can Bring Leadership to Educational Systems*. Capella University, Greenville, Ohio.
- Gagné, R. (1977). *The Condition of Learning*. Holt, Rinehart and Winston, Nueva York.
- Garland, K.J., Anderson, S.J. & Noyes, J.M. (1998) *The Intranet as a learning tool: a preliminary study*. Obtenido de: <http://informationr.net/ir/4-1/paper51.html>
- Gil P. (2001) *E-Formación*, Capítulo 3.- Tres palancas para dirigir una estrategia de formación electrónica, ITESM, México
- Giroux, S., y Tremblay, G. (2004). *Metología de las ciencias humanas*. México, Distrito,Federal: Fondo de cultura económica.
- Guiñazú, (2004) Invierno, junio, año/vol.7, núm. 012, pp. 103-116, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Rosario, Argentina. <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/877/87701209.pdf>

Harmer, (1991). *The Practice of English Language Teaching*. Logman; New York.

Hernández, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. México, Distrito.Federal: Mc Graw-Hill Interamericana Editores

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, DistritoFederal. McGraw-Hill.

<http://andragogiaeducativa.blogspot.mx/2009/03/justificacion-del-curso-de-andragogia.html>

<http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=m0voFJyc8MAC&oi=fnd&pg=PA42&dq=administración+de+recursos+humanos.+cengage+learning.+2008+bohlander+y+snell&ots=SIJ2IR4Oyr&sig=Q1j7xjEoMyghxHSrx20eUu2hmxg#v=onepage&q=administración%20de%20recursos%20humanos.%20cengage%20learning.%202008%20bohlander%20y%20snell&f=false> George Bohandler y Scott Schnell 14a. Ed. *Administración de Recursos Humanos*. Cenage Learning Editores.

<http://caribe.udea.edu.co/~hlopera/intranet.html>

http://ec.europa.eu/education/school-education/doc/talis/report_en.pdf
Teacher´s Professional Development. Unión Europea 2010.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>

<http://www.areas.net/dp/elegir/web.htm>

<http://www.e-abclearning.com/definicion-learning>

<http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/mn/articulo25.htm>

<http://www.intranet-extranet-sharepoint.com/intranet-extranet.html>

<http://www.monografias.com/trabajos48/modelos-pedagogia/modelos-pedagogia2.shtml>

<http://www.ncrel.org/sdrs/edtalk/toc.htm>

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/metacognicion>

<http://www.slideshare.net/doris3m/modelos-pedagogicos>

<http://www.uv.mx/jdiaz/DisenoInstrucc/ModeloDisenoInstruccional2.htm> Díaz-Camacho y Fernández (2002), traducido con permiso de los autores.

Intel (2009). *Guía Intel para la implementación de eLearning. Cómo integrar las TIC en la educación para el siglo 21*. EUA: Intel.

ITESM, (2010). *Estudio de seguimiento de egresados de posgrado: generación del 2008*. Manuscrito inédito. Monterrey, México: Vicerrectoría Académica de Investigación, Tecnológico de Monterrey.

Kaplún, G. (2005). *Aprender y enseñar en tiempos de Internet*. (1ª. Ed). Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Leaskler, M. Pachler, N (1999). *Learning to Teach in the Secondary School*. Ed. Routledge Obtenido de:
<http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YleqZqwAzXwC&oi=fnd&pg=PA210&dq=intranet+as+porfessional+training&ots=WrU36Tid6I&sig=H0uddP7SvIQPW98Ir1xDCE8TSnI#v=onepage&q=intranet%20as%20porfessional%20training&f=false>

Lefcovich, M. *La capacitación en la empresa: aspectos a tener en cuenta*. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009. p 3. Obtenido de:
<http://site.ebrary.com/lib/consorcioitesmsp/Doc?id=10312386&ppg=3>

Meza-Jaques, y Olmos, (2007). *La e-Capacitación, Estrategia competitiva del siglo XXI*, *Revista panorama administrativo*.

Mortera. F. (2002). *Educación a Distancia y Diseño Instruccional: Conceptos Básicos, Historia y Relación Mutua*. Ediciones Taller Abierto. México. Cap. 2, (pp. 71-127), Cap. 3, (pp. 129- 170).

Online Journal of Distance Learning Administration, Volume VII, Number I, Spring 2004. State University of West Georgia, Distance Education Center. Obtenido de : <http://www.westga.edu/~distance/ojdl/spring71/wright71.html>

- Polo, M. (2001). Docencia Universitaria, Vol. II, N° 2; Universidad Central de Venezuela.
- Richey, (2000). *The legacy of Robert M. Gagne*. Eric Data base, ED445674 . Washington DC, USA.
- Richey, R. Fields, D, Foxon, M. (2001). *Instruccional design competencias: The standards*. Capítulo 1, pp. 27-44. <http://www.eric.ed.gov/>.
- Rojas (2002). *Paradigmas en psicología de la Educación*. México, D.F.: Paidós Ecuador (131).
- Sarmiento, M. (2007). “*La enseñanza de las matemáticas y las NTIC. Una estrategia de formación permanente*” Universitat Rovira I Virgili. Obtenido en: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/01/mgbl.htm>
- Schmelkes, S. (2001). La combinación de estrategias cuantitativas y cualitativas en la investigación educativa: Reflexiones a partir de tres estudios. *Revista electrónica de investigación educativa*, 3 (2). Obtenido de: <http://redie.uabc.mx/vol3no2/contenido-schmelkes.html>
- Universidad de Sevilla <http://www.cfp.us.es/web/contenido.asp?id=3417>
- www.sence.cl “*Investigación para la Mejora e Innovación en Metodologías de Capacitación de Adultos bajo el Enfoque de Competencias*”, Consultora Tierra Huenú Ltda., 2008.

Currículum Vitae

Correo electrónico personal: csdvalle@prodigy.net.mx

Carolina Suárez del Valle, es Licenciada en Ciencias y Técnicas de la Comunicación por la Universidad del Valle de Atemajac, en Guadalajara, Jalisco. Obtuvo su certificación en Consultoría general y cursó los diplomados en: Desarrollo de habilidades gerenciales por el ITAM y Desarrollo del nuevo perfil docente en el Tec de Monterrey.

Su desempeño laboral ha sido principalmente como Productora de radio, en Grupo ACIR Guadalajara, Jal, como Consultora en el programa CIMO (ST y PS), ahora PAC en Villahermosa, Tabasco, y como apoyo al área de mercadotecnia en UVM- Campus, Texcoco.

Actualmente, Carolina Suárez funge como Directora de Desarrollo y Vinculación en la Escuela ipanti y su trabajo se fundamenta principalmente en la presentación de proyectos y ejecución de los mismos para mejora continua de la institución. Vinculación con otras instituciones educativas (ITESM-CCM, CEM, La SALLE, UVM, CUM, UNITEC), y responsable de los Talleres vespertinos de la escuela (deportivos y culturales).