

**Universidad Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Resistencia  
Licenciatura en Tecnología Educativa**

Tesina

# “Elaboración de evaluaciones mediadas por el software Hot Potatoes”

Tesista

De Petre, Enzo Daniel

enzodepetre@gmail.com

Directora

Lic. Villarreal Silvia

Esp. en Docencia Universitaria

Resistencia, 2017

Tesina de Investigación presentada  
dentro de la normativa del Programa  
de Estudios de la Universidad Tecnológica Nacional  
como requisito obligatorio para la  
obtención del Título de Licenciado en Tecnología Educativa

A mi familia  
y en especial a mi esposa

## Contenido

Introducción .....	6
Justificación .....	7
Problema de Investigación .....	9
Enunciado del Problema .....	9
Descripción del Problema .....	9
Preguntas de Investigación .....	10
Objeto del Estudio.....	10
Objetivos .....	10
Objetivo General: .....	10
Objetivos Específicos:.....	11
Fundamentación Teórica.....	11
Capacitación Laboral. ....	11
Concepto de Capacitación.....	12
Universidad Corporativa .....	14
Evaluaciones.....	15
Concepto de Evaluación .....	15
Tipos de Evaluaciones .....	17
Herramientas de autor.....	18
Hot Potatoes .....	21
Perfil del oficial de Atención al Cliente. ....	24
Marco Metodológico.....	26
Tipo y Enfoque de Investigación. ....	26
Selección de la Población y Muestra.....	27
Diseño Metodológico. ....	28
Recolección de la Información .....	29
Entrevistas.....	30
Tipos de Entrevistas .....	31
Observación.....	32
Cronograma, recursos humanos y materiales .....	34

Recursos Humanos.....	34
Recursos Materiales.....	34
Trabajo de Campo.....	35
Entrevista Inicial a los Capacitadores.....	37
Experiencia Práctica.....	39
Observación.....	39
Entrevista Final a los Capacitadores.....	40
Conclusión.....	43
Reflexiones Finales.....	45
Referencias.....	47

## **Introducción**

Actualmente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) forman parte de los diferentes estratos sociales, desde el sector productivo, económico, científico, cultural y educativo. Es así que a menudo se afirma que las TICs son herramientas indispensables en los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Los distintos países desarrollados del mundo ya han incorporado las TICs a la educación, sumergiéndola en la globalización y mundialización del saber.

Como bien lo señalan algunos autores, vivimos en un mundo dominado por la ciencia y la tecnología y el uso de éstas está generando nuevas y distintas formas de aprender (Sánchez, 1999). He aquí el rol determinante que les toca cumplir a los docentes/capacitadores.

Los mismos deben tener claro la utilidad de las tecnologías en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, así como la evaluación de los mismos. Las TIC son recursos valiosos que pueden ser usados para incentivar al alumno, despertar en él mayor motivación hacia el aprendizaje, además de desarrollar habilidades y competencias que permitan poner en marcha sus propias destrezas (Delgado, 1998).

Desde hace algunos años estudios han evidenciado la importancia de los recursos humanos en las organizaciones, resaltando el rol valioso que cumplen en ellas. A partir de allí surge un nuevo paradigma en el que toma relevancia el desarrollo de las competencias de las personas, entendiendo esto como una inversión para el crecimiento de la institución.

En esta investigación se desarrolla una propuesta con la finalidad de contribuir al continuo mejoramiento de la calidad del proceso educativo y las relaciones entre el ámbito educativo y el medio laboral. Así también pretende significar un aporte a la organización para optimizar el aprovechamiento del uso de una herramienta de autor por parte de los capacitadores y los aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente del Banco Formosa.

La metodología de trabajo a utilizar es cualitativa, de carácter descriptivo. A la fecha no se registran antecedentes del uso del recurso propuesto en el ámbito corporativo local y se desconoce a nivel internacional.

La propuesta está dirigida fundamentalmente a los capacitadores, a los cuales se les presentarán las ventajas de utilizar Hot Potatoes en el proceso de evaluación de aprendizaje de los contenidos y la manera en la cual puede utilizarse el mismo para mejorar la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, entre otros.

## **Justificación**

Las TICs son estrategias que se han venido implementando para llegar a todos los sectores de la sociedad. Las grandes corporaciones fueron quienes inmediatamente recurrieron a ellas logrando explotar sus funcionalidades en pos de un crecimiento económico. Surgió allí el desafío de formar internamente sus recursos humanos, entendiendo esto como un proceso de retroalimentación. Inicialmente las técnicas aplicadas para capacitar se basaban en las prácticas educativas tradicionales, en las que el alumno cumplía generalmente solo un rol de espectador, imposibilitando esto el desarrollo de las habilidades que las personas pudieran tener.

Esta investigación pretende significar para el Banco Formosa una puerta hacia una nueva forma de capacitar su personal. Busca brindar a los capacitadores una nueva herramienta para evaluar que le permita sobrellevar las necesidades, sin perder de vista el objetivo de la institución de ser una organización privada líder en el mercado, que brinde un servicio de calidad al cliente con el compromiso y la responsabilidad que la comunidad se merece (Banco Formosa, 2016).

Como toda entidad financiera regulada por un organismo del estado, esta institución precisa poder garantizar al cliente su satisfacción. La investigación bibliográfica realizada respalda el aspecto teórico necesario para garantizar la aplicabilidad del Hot Potatoes como herramienta de evaluación desde lo relacionado al aprendizaje como a lo estrictamente vinculado al perfil del oficial de atención al cliente.

Metodológicamente está destinado a brindar a los capacitadores los conocimientos básicos para una evaluación eficaz de los conceptos transmitidos. Representa así también un desafío para los aspirantes al puesto quienes, tal vez, aún no tienen experiencia en el uso de esta herramienta de autor.

La presente investigación plantea una oportunidad para sentar precedente, generando así un aporte a futuras investigaciones y organizaciones que trabajan en la misma línea que considerasen implementar la propuesta.



## **Problema de Investigación**

### **Enunciado del Problema**

¿Cómo influye el uso de Hot Potatoes en el proceso de elaboración de evaluaciones que realizan los capacitadores internos para la capacitación inicial de aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente del Banco Formosa?

### **Descripción del Problema**

Es un hecho que el nuevo contexto económico y laboral observado en la actualidad, exige el diseño e incorporación de esquemas novedosos en el campo de las organizaciones. Es por ello que los sistemas de formación de recursos humanos, buscan elevar la calificación y competitividad de la fuerza de trabajo para satisfacer los requerimientos de desempeño laboral que demandan mayor flexibilidad y creatividad, así como la creciente capacidad de adaptación y aprendizaje, y fundamentalmente, establecer las bases para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y ampliar el bienestar de la población.

En este marco, el Banco Formosa asume el reto y el compromiso de iniciar un cambio cualitativo en la educación y la capacitación de sus recursos humanos. Es por ello que está en marcha el proyecto de universidad corporativa que pretende satisfacer las necesidades de formación de sus empleados.

## **Preguntas de Investigación**

¿Es habitual que los capacitadores utilicen herramientas de autor en el proceso de capacitación?

¿Cómo se posiciona el capacitador frente a una nueva herramienta de elaboración de evaluaciones?

¿Es Hot Potatoes una herramienta que facilita la elaboración de evaluaciones?

## **Objeto del Estudio**

La siguiente investigación se realizará con los capacitadores internos del Banco Formosa de la ciudad de Formosa, encargados de llevar a cabo los procesos de capacitación inicial para aspirantes a oficiales de atención al cliente de dicha institución, en el marco de la integración educativa corporativa. Los mismos rondan entre los 35 y 45 años, poseen una antigüedad superior a cinco años en la institución y son referentes del tema sobre el cual capacitan.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Analizar la influencia del uso de Hot Potatoes en el proceso de elaboración de evaluaciones que realizan los capacitadores internos para la capacitación inicial de oficiales de atención al cliente del Banco Formosa.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar la utilización de herramientas de autor que tienen los capacitadores.
- Describir cual es la actitud de los capacitadores frente a nuevas herramientas de elaboración de evaluaciones.
- Evaluar el proceso de construcción de las evaluaciones.

## **Fundamentación Teórica**

### **Capacitación Laboral.**

A partir de la Revolución Industrial se establecieron cambios en los sistemas de producción que propiciaron transformaciones en el orden político, económico y social. Si bien se inicia en Inglaterra para luego extenderse en el resto de Europa, no se comparan a las repercusiones propiciadas por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que apuntan a transformaciones aún más extensas, profundas y rápidas, con efectos particularmente importantes en materia de educación y empleo. (Climént-Bonilla, 2014).

Actualmente, los movimientos de políticas educativas y laborales a favor del desarrollo masivo de competencias individuales, surgen de la sinergia entre dos elementos básicos: el evaluativo y el informático. El primero, a partir de planes y proyectos para la acreditación de aprendizajes previos (accreditation of prior learning), en los Estados Unidos y el Reino Unido durante la década de los setenta (Nyatanga , 1998 en Climént-Bonilla, 2014), y el segundo,

con el vertiginoso desarrollo de las nuevas TIC —como computadoras, Internet y multimedia, y el sistema de telecomunicaciones que soporta la operación de las llamadas sociedad del conocimiento y era de la informática (Comisión Europea, s. f. en Climent-Bonilla, 2014).

En toda organización es indispensable la capacitación con el propósito de lograr el éxito de la misma, pues al dar esa formación a sus empleados se logrará que todas las actividades que realicen éstos sean de alta calidad traduciéndose esto, no solo en la optimización de los tiempos de respuesta y en ahorro económico, sino también en el incremento de las ganancias.

Concepto de Capacitación.

Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él. (Chiavenato ,2009 en Fernández, 2014). La capacitación es en esencia, la transmisión del conocimiento específico relativo al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Chiavenato, en su obra de Administración de Recursos Humano subraya que “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.”, (Chiavenato ,2006 en Fernández 2014).

En otras palabras la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus

necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las tres áreas siguientes:

**Inducción:** Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo que la acción sea uniforme y planificada.

**Entrenamiento:** Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito. Según Chiavenato, el entrenamiento “es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus cargos”. (Chiavenato, 2009 en Fernández 2014).

**Formación básica:** Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento. En este caso el trabajo se centrara

en la Formación Básica, ya que es la que se aplicará en la siguiente investigación.

### **Universidad Corporativa**

La capacitación y entrenamiento corporativos han tenido una amplia difusión debido a las crecientes necesidades de las empresas e individuos en temas de negocios. Nuevas propuestas educativas, como la Universidad Corporativa (UC) y el e-learning, han provocado una disrupción en el ecosistema de la educación superior que -hasta ese momento y casi con exclusividad- estaba poblado por Universidades Tradicionales (UT). Como consecuencia, se han redefinido constantemente los roles de las instituciones, profesores y alumnos, y, también, se han ido modificando las propuestas educacionales respectivas. (Viltard, 2013).

Surgen en EE. UU. a principios de los sesenta, siendo pionera la Hamburger University de McDonald's, a la que poco a poco se sumarían otras como las de IBM, Disney, General Motors, Motorola, AT&T, Dell, Ford o Boeing, comienzan a popularizarse en los ochenta, hasta el punto de que a finales de los noventa ya existían en EE. UU. más de un millar. En Europa, el Reino Unido fue uno de los países que primero vio surgir este tipo de instituciones, junto con otros como Alemania o Francia; así, se fundaron las universidades de DaimlerBenz, British Telecom, Lufthansa, Deutsche Bank, Siemens, Barclays, Alcatel, France Telecom o Fiat, entre otras muchas. El fenómeno llega con cierto retraso a España, si bien en la actualidad ya existe un número relativamente importante. Destaca por ser pionera la de Gas Natural Fenosa, fundada en 2000; a ella se fueron sumando las de BBVA, Santander, Asepeyo, Aviva, Ferrovial, Prosegur, Endesa, Everis, Abertis, Acciona, Indra, Aviva, Axa, Banesto, Ceaga, Gamesa, Enagás, Endesa, Fnac, NH Hoteles, Orange, Telefónica o REE, entre otras. (Pazos, Ruiz, 2013).

## **Evaluaciones**

En los últimos años, uno de los elementos más importantes que ha marcado un punto de inflexión en la comunidad educativa, es la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a los procesos de enseñanza y de aprendizaje, impulsando una evolución constante en estos. En este contexto la evaluación no está exenta y constituye un papel muy importante.

Si bien es cierto que las novedosas tecnologías representan la base de una sociedad moderna, es importante lograr la eficiencia en el contexto empresarial. Cada vez son más las empresas que comienzan a incorporar ideas relacionadas con el desarrollo del Capital Humano, para alcanzar un desempeño superior y satisfacer la continua necesidad de elevar la productividad, enfocándose en la Gestión por competencias (Palmero-Peña et al., 2012)

### Concepto de Evaluación

Existe una vasta diversidad de teorías que conceptualizan la evaluación, es así que es común encontrarse con definiciones que la ven como: cuantificación o medición, verificación de objetivos logrados, obtención de información para tomar decisiones, información holística sobre un hecho, mediadora de procesos y, recientemente, como garante de la calidad (Lara; Peñaloza, 2011).

Debido a este gran abanico de teorías, se realizara un breve recorrido por las diferentes opiniones de algunos autores. Se postula “la evaluación es un proceso basado en la premisa de la mejora del desempeño en la espera de resultados y contribuciones específicas, pero que ayude a identificar esos resultados y las consecuencias no anticipadas” (Guerra, 2007 en Lara; Peñaloza, 2011). Para otro autor

“la evaluación debe ser un proceso sistemático, que debe tener como objetivo principal la obtención de información objetiva, que permita emitir juicios de valor sobre el diseño, la ejecución y los resultados del proceso educativo. Además debe servir para conocer y comprender las razones de los éxitos y de los fracasos de la formación” (Cabrera, 2000 en (González & De-Juan, 2015)). Por otra parte “la definen como la suma de muchos factores que constituyen un proceso dinámico, abierto y contextualizado, que se desarrolla a lo largo de un período de tiempo, teniendo en cuenta que no se trata de una acción puntual o aislada” (Castillo; Cabrerizo, 2003 en Lara; Peñaloza, 2011). Como se puede ver, existen diferentes definiciones pero lo importante es resaltar que, la evaluación considera los procesos de valoración y emisión de juicios como los factores que la determinan.

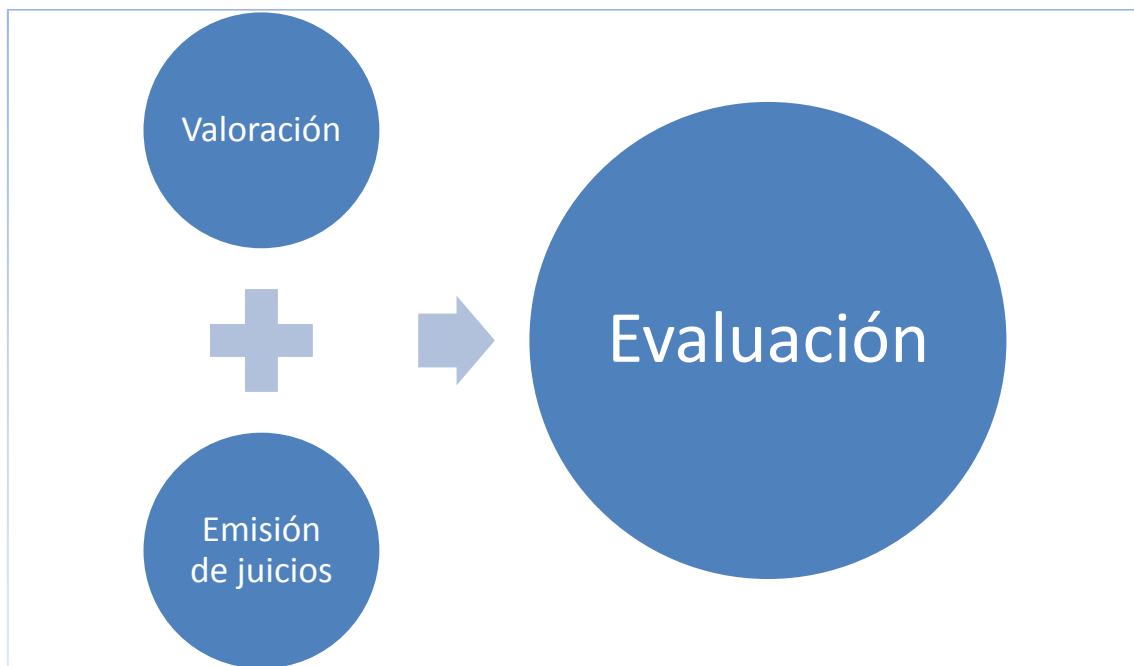


Figura 1. Concepto de evaluación. Elaboración propia basada en (Peñaloza, 2011)



## Tipos de Evaluaciones

En general se puede distinguir diferentes tipos de evaluaciones sobre la base de distintos criterios. En esta ocasión nos interesa desarrollar la clasificación según su función, en este caso puede ser formativa o sumativa. (Hernández Hermsillo, 2015)

La evaluación formativa o procesual representa la parte central y más extensa del proceso de enseñanza-aprendizaje (Giné y Parcerisa, 2000). Se realiza durante todo el proceso y genera información del mismo, tanto a los estudiantes como al profesor. No es fácil de realizar ya que implica un cambio de metodología. Se puede confundir con una evaluación sumativa, que se realice a lo largo del proceso educativo.

Por último, la evaluación sumativa determina si los estudiantes han alcanzado o no, y hasta qué punto los objetivos educativos propuestos. Ha sido el sistema tradicional de evaluación en la educación universitaria, se utiliza al final de una fase educativa con el objetivo de que el profesor tome decisiones respecto de la nota del estudiante. Como función educativa se utiliza para recoger información sobre el progreso y nivel de aprendizaje (Álvarez, González y García, 2007).

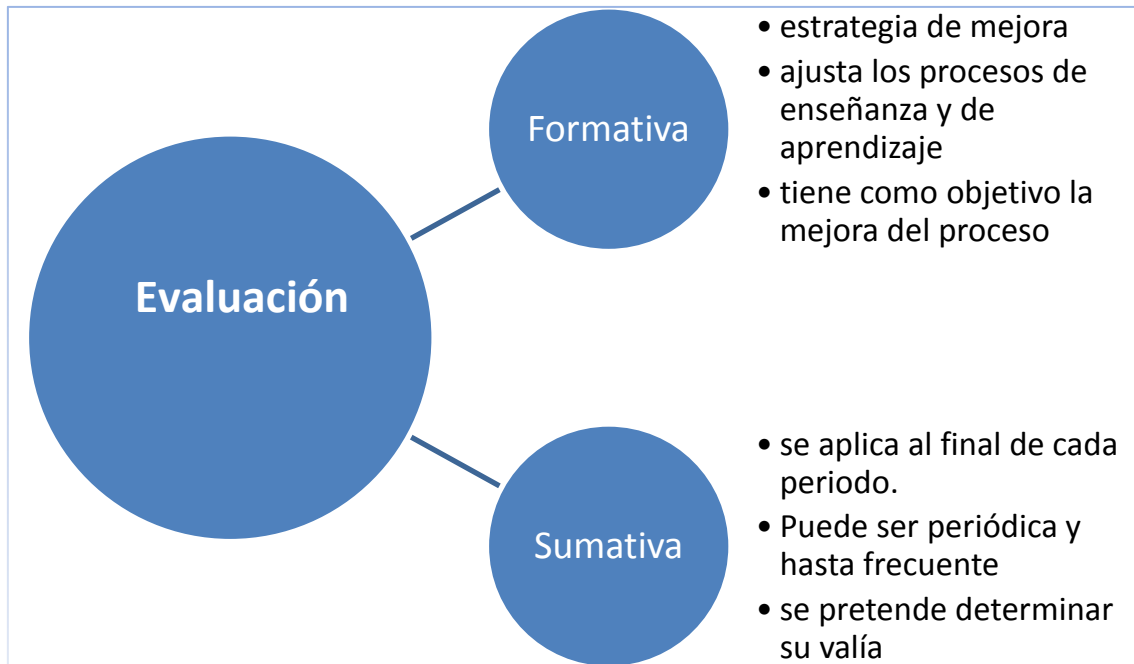


Figura 2. Clasificación de evaluaciones según su función. Elaboración propia basada en (Álvarez, González y García, 2007).

### **Herramientas de autor.**

Las TICs son cada vez más comunes en la producción de materiales educativos, debido a que agilizan y facilitan la creación de este tipo de contenido. A estas aplicaciones en particular, se las denomina Herramientas de Autor. De acuerdo con Locatis, el término “herramienta de autor” se refiere a productos de software con utilidades para componer, editar, ensamblar y administrar objetos multimedia (Locatis, 1999 en Hernández, Aguilar y Martínez, 2014).p90

Por lo expuesto por Moreno, Ovalle y Vicari, podemos decir que las herramientas de autor son programas informáticos que facilitan el diseño de actividades educativas utilizando esquemas prediseñados que proporciona el propio software, y que el profesorado puede personalizar y adaptar a las características y necesidades de sus estudiantes.

La utilización de estos programas presenta una ventaja fundamental frente al uso de materiales "cerrados" elaborados por otros profesionales diferentes a quienes van a poner en práctica el material. Esta ventaja radica en la posibilidad de personalizar, modificar, y adecuar el contenido de los materiales a las características concretas de cada estudiante o grupo de estudiantes, siempre dentro del repertorio de posibilidades que ofrecen estos programas. Así por ejemplo, un profesor que utilice uno de estos programas de autor podrá diseñar una sopa de letras, un crucigrama o un juego de memoria con el nivel de dificultad, contenido y características que desee, y podrá modificar estas actividades en función de los estudiantes con los que vaya a desarrollar las actividades, pudiendo incluso incluir las imágenes, nombres y voces de sus propios estudiantes, si así lo desea. Además, para ello no tendrá que teclear el código de programación para diseñar estas actividades. Únicamente tendrá que solicitar al programa que cree una de estas actividades utilizando una de las plantillas que proporciona el programa, y deberá dotar de contenido a la actividad, incluyendo las imágenes, textos, sonidos u otros elementos que desee. (Moreno, et al, 2014)

El programa de autor, por tanto, únicamente servirá como base, proporcionando la estructura de las actividades, pero el contenido en sí lo proporcionará siempre el propio profesor.

Por otra parte Montero y Herrero sostienen que:

Las herramientas de autor son aplicaciones que disminuyen el esfuerzo a realizar por los profesores, maestros, educadores, etc., ofreciéndoles indicios, guías, elementos predefinidos, ayudas y una interfaz amigable para crear materiales educativos y/o cursos en formato digital (Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.64).

En algunos casos el uso de estas herramientas requiere ciertas habilidades y conocimientos informáticos, pero en la actualidad y debido a la gran demanda de estas, existen una gran variedad adaptadas para usuarios en general en la producción de materiales educativos.

Según estos autores existen tres tipos de herramientas para la creación de materiales educativos y publicación de cursos: “a) las que permiten la creación de materiales educativos digitales, b) las que pueden generar todos los materiales a incluir en el curso y su publicación, c) las que generan simulaciones” (Harasin, 2000 en Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.64).

Las características fundamentales de un buen programa de autor son:

- La facilidad en el uso. Se trata de programas creados para ser utilizados por profesionales de la educación, usuarios habituales de las TICs, pero que no son necesariamente expertos en programación ni en diseño (Montero y Herrero, 2008).
- La capacidad para diseñar materiales interesantes en una cantidad de tiempo reducido. Los programas deben permitir diseñar las actividades invirtiendo poco tiempo en cuestiones "técnicas", ya que la creación de materiales curriculares conlleva en sí misma una importante inversión de tiempo y esfuerzo en la planificación de los contenidos de la actividad. Por tanto, el programa que vehicule esos contenidos debe ser

un elemento facilitador para la creación, que no ponga trabas. Se trata de una cualidad con una importante repercusión práctica (Sánchez, 2003).

- Finalmente, es importante la cuestión de la estandarización de los materiales educativos creados, y de su facilidad para ser utilizados, almacenados y archivados en diferentes plataformas.

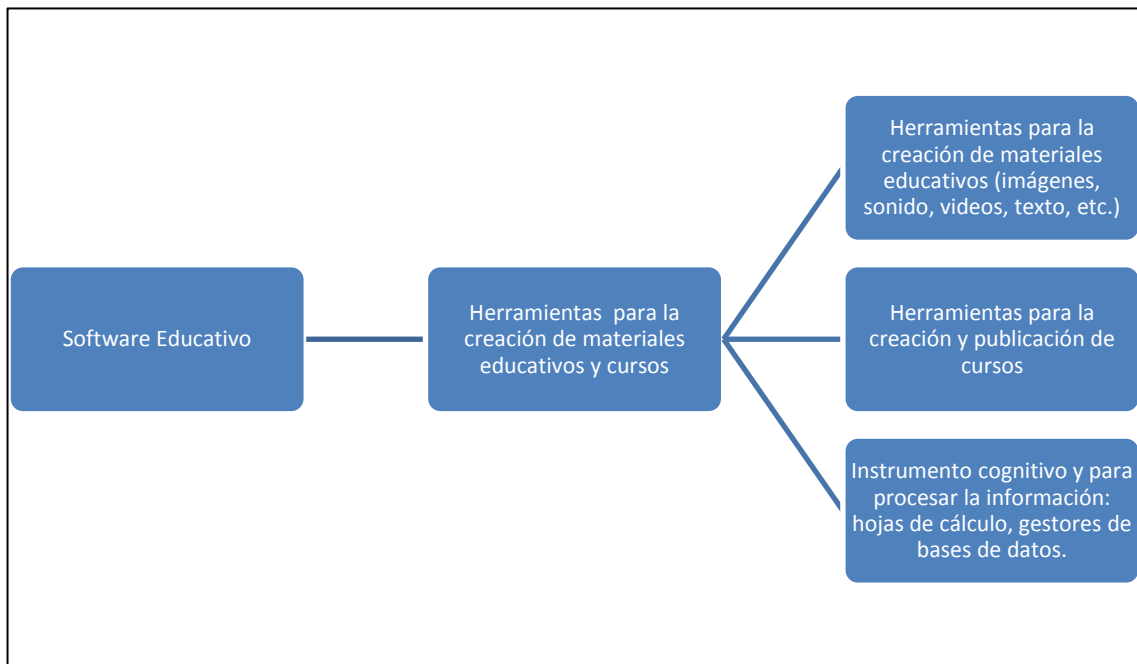


Figura 3. Herramientas de Autor. Elaboración propia basada en Montero O'Farrill y Herrero Tunis. (2011)

## Hot Potatoes

Es una herramienta de autor desarrollado por el equipo del University of Victoria CALL Laboratory Research and Development (Canadá), que incluye seis aplicaciones, lo que le permite crear preguntas de opción múltiple, de respuesta corta, así como ordenar una frase, realizar crucigramas, etc. Los ejercicios generados están en formato Web, lo que permite la difusión en Internet y el ordenador necesitará por tanto la presencia de un navegador. Hot Potatoes es un programa gratuito, y es posible utilizarlo para cualquier propósito o proyecto que de interés. No es de código abierto. La versión Java

proporciona todas las características que se encuentran en la versión de Windows, en la actualidad se encuentra la versión 6.3 (Hot Potatoes, 2013).



Figura 4. Interfaz Hot Potatoes. Elaboración propia basada en Hot Potatoes (2013)

Esta aplicación presenta dos interfaces o programas: uno destinado al creador (autor), los profesores de la signatura en este caso, y otro al usuario (estudiante). A continuación se describen los seis programas de los que consta Hot Potatoes: JCloze, JQuiz, JMix, JCross, JMatch y The Masher, según lo establecido por Níkleva & Ogáyar (2012).

- **JCloze:** crea ejercicios para completar los espacios en blanco de un texto. Se puede definir un número ilimitado de posibles respuestas correctas en cada hueco. Permite incluir un botón de ayuda que mostrará una pista específica para cada uno. Incluso, los huecos se pueden generar automáticamente.

- **JQuiz:** permite crear cuestionarios de 4 tipos de modelo: de respuesta breve, selección múltiple, multiselección e híbridos entre selección múltiple y respuesta corta.
- **JMix:** se utiliza para crear ejercicios de ordenación, ya sean palabras, frases o párrafos desordenados. Se pueden contemplar, a partir de una frase dada, la existencia de varias respuestas correctas combinando las palabras y signos de puntuación.
- **JCross:** crea un crucigrama a partir de una cuadrícula de tamaño deseado. El alumno dispondrá de la pista o definición de la fila o columna indicada para introducir la respuesta. Se puede configurar un botón de ayuda que le permita solicitar una letra.
- **JMatch:** permite elaborar ejercicios de emparejamiento u ordenación. A la izquierda aparece una serie de elementos (imágenes, texto, audio) y a la derecha otra con los elementos con los que guardan una determinada relación, pero desordenados. Esta aplicación puede utilizarse para emparejar vocabulario con imágenes o para ordenar frases que forman una secuencia o una conversación.
- **The Masher:** es una herramienta que compila automáticamente lotes de ejercicios Hot Potatoes en unidades. La organización de los ejercicios se concibió desde un inicio a partir de los diferentes capítulos impartidos y se realizó de forma voluntaria y por tanto se prescinde de este recurso en el presente trabajo.

Las principales ventajas que ofrece el programa Hot Potatoes y que nos motivan a utilizarlo son, en primer lugar, la corrección automática de los ejercicios (al finalizar cada ejercicio, el estudiante obtiene una calificación porcentual derivada tanto del número de aciertos como del de errores, así como del número de intentos que haya empleado antes de dar con la respuesta correcta) y, en segundo lugar, la posibilidad que se brinda al profesor de introducir información que explique porqué una respuesta es correcta o incorrecta (retroalimentación), sin olvidar que puede también proporcionar pistas que orienten al estudiante en la elección de la respuesta correcta.

### **Perfil del oficial de Atención al Cliente.**

Las instituciones bancarias en los últimos años se vieron afectadas por profundos cambios en su entorno, entre los cuales se encuentra el perfil del empleado necesario de acuerdo a las exigencias del mercado. Es por ello que el Banco de Formosa SA ha establecido que el Oficial de Atención al Cliente debe estar preparado para implementar las políticas internas, cuidar la imagen institucional, promoviendo la excelencia en la calidad del servicio y el reconocimiento al cliente, así también debe ser impulsor de acciones que motiven al resto del banco para lograr mayor calidad en todos los ámbitos. Es preciso que esté atento a los errores y que gestione la corrección de los mismos. Y por sobre todo que vele por la satisfacción de las necesidades del cliente (Banco Formosa, 2016).

El Banco Central de la República Argentina (BCRA), como ente regulador de las entidades financieras, es el encargado de establecer y regular las Normas que rigen la actividad, así como también auditar el cumplimiento de las mismas.

Las normas internas del Banco Formosa se basan en las establecidas por el BCRA. Específicamente las orientadas al cliente



establecen los lineamientos necesarios para fortalecer la protección de los usuarios de servicios financieros, definiendo un texto ordenado específico en la materia y derogando así la reglamentación sobre "Relaciones entre las entidades financieras y su clientela", a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos de los usuarios de servicios financieros. Esta comunicación es la "Com. "A" 5460 del BCRA. y Complementarias Ref.: Normas sobre la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros" (BCRA, 2016).

Estas pautas permiten a la institución definir los procedimientos que detallan la secuencia de pasos a seguir en el proceso de Atención al Cliente, teniendo siempre presente los valores de la empresa.

En 2008 la crisis internacional marcó el inicio del desarrollo de la estandarización de normas que regulen y supervisen la protección de los derechos del consumidor financiero (Corredor Higuera, 2015).



Figura 5. Institucional Banco Formosa. Elaboración propia basada en Banco Formosa (2016)

## **Marco Metodológico**

### **Tipo y Enfoque de Investigación.**

Teniendo en cuenta los objetivos del presente trabajo y sus características, se puede decir que el enfoque que mejor se ajusta al mismo es el cualitativo, por lo que su desarrollo se ha llevado a cabo bajo el marco de trabajo proporcionado por este paradigma. Castillo y Vásquez, establecen que la investigación cualitativa se caracteriza por ver las cosas desde el punto de vista de las personas que están siendo estudiadas. Aseguran que “el papel de los investigadores es entender e interpretar qué está sucediendo y ello se convierte en una tarea difícil, de un lado porque los investigadores no pueden abstraerse totalmente de su propia historia, de sus creencias y de su personalidad y de otro, por la complejidad de los fenómenos humanos. (Castillo, Vásquez, 2003)”.

Según Rovira (2005), este enfoque generalmente supone el contacto personal, durante un periodo de tiempo, entre el investigador y el grupo que se desea estudiar. Convivir con los participantes en el estudio puede conducir a un conocimiento más profundo del contexto bajo estudio, enriqueciendo los datos así obtenidos. Por tanto, “los métodos cualitativos son inductivos, es decir orientados al descubrimiento y elaboración de nuevos conocimientos, poseen elevada validez, no pretenden generalizar porque se trabaja con muestras pequeñas y se preocupan más por llegar al fondo del problema investigado, para alcanzar su más completa comprensión posible en su contexto único” (Rovira, 2005).

Así mismo, Yuni y Urbano establecen que la inducción es un tipo de razonamiento que comienza con la observación repetida de los fenómenos. “A partir de las descripciones logradas en la observación, se trata de establecer con un alcance descriptivo ciertos aspectos comunes que llevan a concluir en una generalización” (Yuni y Urbano,

2006). Es por ello que se optó por este tipo de alcance para este trabajo en particular, pues según Sampieri el alcance descriptivo mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Sampieri, 2009). Por lo tanto “el conocimiento es una creación compartida entre quien investiga y el investigado, para lo cual es necesario crear escenarios donde se pueda compartir, insertarse en las realidades para poder comprenderlas en sus lógicas y especificidades” (Tonon, Alvarado Salgado, Miele Barrera, 2012). La conclusión es el resultado que deriva de los sucesos comunes observados en el caso de estudio.

### **Selección de la Población y Muestra**

En este caso de estudio la población y la muestra serán coincidentes, debido a que la cantidad de capacitadores internos que intervienen en el proyecto es pequeña, permitiendo trabajar con el total de la población que está compuesta por 5 capacitadores internos de aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente del Banco Formosa de la ciudad de Formosa.

La unidad de muestra es el capacitador interno y el tipo de muestra es no probabilístico, ya que como en estas no se respetan el criterio de aleatoriedad siendo que fue seleccionada por algún criterio o situación particular (Yuni y Urbano, 2006).

## **Diseño Metodológico.**

El diseño metodológico está compuesto por las siguientes fases:

Fase 1: Reconocimiento del contexto.

Fase 2: Entrevista Inicial a los capacitadores internos (Pre-Test).

Fase 3: Diseño con el capacitador de la estrategia a abordar.

Fase 4: Encuesta a los capacitadores internos (Post-test).

Fase 5: Evaluación general de la propuesta.

Fase 6: Socialización de la propuesta.

### **Fase 1: Reconocimiento del contexto.**

Se realizará por medio de una observación general del lugar donde se llevarán a cabo las capacitaciones, así como de la infraestructura y recursos tecnológicos con los que dispone la institución.

### **Fase 2: Entrevista Inicial a los capacitadores internos (Pre-Test).**

El objetivo de esta fase es identificar algunos aspectos relevantes sobre la predisposición del capacitador frente a los desafíos que le presenta esta capacitación.

Se hará efectiva en el lugar y horario conveniente acordado con el mismo, dentro de las instalaciones de la Institución según disponibilidad a definir.

Se utilizará el tipo semiestructurada teniendo como base un guion establecido de preguntas cuyas respuestas se registrarán en papel.

### **Fase 3: Diseño con el capacitador de la estrategia a abordar.**

Se coordinará con los capacitadores la estrategia para la ejecución de la implementación del software, especificando las intervenciones a lo largo de la

capacitación. El objetivo de la misma es evitar entorpecer el normal desarrollo de la actividad.

#### **Fase 4: Encuesta a los capacitadores internos (Post-test).**

Tiene como objetivo recolectar información referida a la experiencia de los capacitadores con el software.

#### **Fase 5: Evaluación general de la propuesta.**

En esta fase se realizará un análisis de los datos recolectado para luego emitir un juicio sobre el impacto de la herramienta en el proceso de elaboración de evaluaciones.

#### **Fase 6: Socialización de la propuesta.**

Presentación formal de los resultados a las autoridades correspondientes del Banco Formosa.

### **Recolección de la Información**

El proceso de recolección de datos planteado se llevará a cabo de la siguiente manera:

La entrevista y la encuesta inicial (Pre Test) a los capacitadores, pretende ser un instrumento que permita reconocer cuan cercana es su relación con las herramientas informáticas.

Culminando el proceso de recolección se aplicará una encuesta (Post Test) orientada a recabar las percepciones de cada capacitador sobre la experiencia realizada.

A continuación se mencionaran las técnicas que se utilizarán para la recolección de la información.

## Entrevistas

Una de las técnicas de recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa es la entrevista. La misma tiene como propósito obtener información de los participantes basándose en las percepciones, creencias, opiniones, los significados y las actitudes (Vargas Jiménez, 2012). Así también Vargas Jiménez expresa que esta técnica está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador, y que ha llegado a convertirse en una actividad de nuestra cultura, aunque la entrevista es un texto negociado, donde el poder, el género, la raza, y los intereses de clases han sido de especial interés en los últimos tiempos.

Por otra parte se define a la entrevista como “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. (Denzin y Lincoln, 2005 en Vargas Jiménez, 2012).

Rubin y Rubin citados por (Lucca y Berríos, 2003 en Vargas Jiménez, 2012) enumeran las características que distinguen la entrevista cualitativa de otras formas de recopilar información:

- La entrevista cualitativa es una extensión de una conversación normal con la diferencia que uno escucha para entender el sentido de lo que el entrevistador dice.
- Los entrevistadores cualitativos están inmersos en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción del entrevistado más que en categorizar a personas o eventos en función de teorías académicas.
- Tanto el contenido de la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo con lo que el entrevistado conoce y siente.

## Tipos de Entrevistas

Teniendo en cuenta los objetivos y características de este proyecto, los tipos de entrevistas que se utilizarán son Estructuradas y Semiestructuradas.

- Entrevista Estructurada, formal o con cuestionario: En este tipo de entrevistas existe una guía con preguntas preestablecidas, las cuales pueden ser abiertas o cerradas (Yuni y Urbano, 2006).
- Entrevista Semiestructurada, sin cuestionario: Se parte de un listado de temas tentativos en el que se siguen los temas relacionados con el tema abordado. Los interrogantes se irán planteando a lo largo de la entrevista sin aferrarse a una secuencia preestablecida sino a los objetivos planteados por el guion (Yuni y Urbano, 2006).

Debido a la cantidad de participantes, se optó por una entrevista individual, la cual se lleva a cabo solo entre el entrevistador y el entrevistado. Esta tipología tiene la virtud de favorecer la relación comunicativa entre ambos. Además permite abordar tanto temas generales como temas ligados a la intimidad o particularidad del entrevistado. La desventaja que suelen tener es el alto requerimiento de tiempo para el investigador, el cual en este caso, no será determinante.

El tipo de entrevista realizada en el trabajo de campo fue semiestructurada. Este tipo de entrevista se caracteriza por brindar un mayor grado de libertad y autonomía al entrevistado que el que proporciona una entrevista estructurada y un menor grado que la entrevista en profundidad. Metodológicamente implica que la

situación y los estímulos sean igual para todos los entrevistados, así como la redacción de las preguntas, de forma tal que tengan el mismo significado para todos los entrevistados. Asimismo que el orden de las preguntas sea el mismo para todos, con el fin de lograr un contexto de equivalencias. (Yuni y Urbano, 2006)

## **Observación**

La observación es “la técnica por excelencia en la investigación de cualquier ciencia” (Juan C. Giménez, 1998:68). Al respecto Yuni y Urbano, la define como una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos que acontecen en la realidad, mediante el empleo de los sentidos (...) a partir de las categorías perceptivas construidas a partir de y por las teorías científicas que utiliza el investigador (Yuni y Urbano, 2006), así mismo Sabino agrega: que se utiliza “para resolver un problema de investigación” (Sabino 1992:20) para captar la realidad, para entrar en contacto con el fenómeno (Yuni y Urbano, 2006:40). Consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas (Sampieri, 1997:331).

El tipo de observación que se usará es de carácter descriptiva, en este tipo de observación el investigador reconstruye la realidad observadas en sus detalles significativos, partiendo de la definición de los aspectos del campo de observación, que van a ser objetos de su atención, sin necesidad de partir de una hipótesis, explícita previa (Yuni y Urbano, 2006), característica que presenta nuestra investigación.

Para poder garantizar pertinentemente el acceso a la información requerida en esta investigación, se establecen una serie de criterios éticos y deontológicos, que fueron transmitidos a los capacitadores y



a la responsable del área de desarrollo de personas desde el inicio del trabajo de campo.

Se establecieron básicamente tres criterios, tomando como referencia para los mismos, distintas investigaciones con estudio de caso en instituciones donde está presente mucha información sensible. Los mismos fueron:

- Reserva en el uso de la información. Se transmitió que la misma sería utilizada con discreción y respeto, preservando la dignidad de los/as participantes.
- Anonimato de los participantes. Se explicitó que cuando el material obtenido de la investigación fuese a ser comunicado, el mismo sería modificado en los aspectos que pudiesen conllevar alguna posible identificación de los participantes.
- Respeto por la voluntad de lo/as participantes, en caso de no querer participar de la investigación, o de alguna de las técnicas específicas, observación, entrevistas.

Dicha reglas fueron mantenidas durante todo el trabajo de campo, así como posteriormente, acorde a los planteos de Robles cuando señalan que:

*“Corresponde garantizar la confidencialidad y la privacidad de las personas que estudiamos. Haremos saber a los informantes que las notas que tomemos no contendrán nombres ni identificarán información sobre los individuos o la organización, y que estamos tan obligados a respetar la confidencialidad como la gente de la organización” (Taylor y Bogdan, en Robles, 2011).*

## Cronograma, recursos humanos y materiales

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Reconocimiento del Contexto						
Entrevista y Encuestas a los capacitadores internos						
Diseño de la estrategia de implementación						
Aplicación de la Herramienta						
Entrevistas y observación a los capacitadores						
Evaluación general de la propuesta						

### Recursos Humanos

Para la presente investigación los recursos humanos necesarios serán los capacitadores, el investigador, que realizara la recolección y análisis de la información, y los aspirantes a oficiales de atención al cliente.

### Recursos Materiales

Como recursos materiales resultan indispensables las computadoras para cada capacitador, internet y un proyector para la presentación de la herramienta.

## **Trabajo de Campo**

El ingreso al campo, se inició el día 05/09/16. El trabajo de campo completo, abarcó la totalidad de cuatro meses.

Las gestiones realizadas implicaron comunicaciones telefónicas preliminares y correos, para luego acordar una primera reunión presencial con la responsable del Área de Desarrollo de Personas. En esta reunión se pudo realizar un reconocimiento general del lugar donde se llevan a cabo las capacitaciones, así como de la infraestructura y recursos tecnológicos con los que dispone la institución.

Se pudo observar que la institución cuenta con una sala destinada exclusivamente a las capacitaciones, la cual cuenta con 20 computadoras, con conexión a Internet, dispuestas frente a un pizarrón de formica y una pantalla para poder proyectar las imágenes proporcionadas por el cañón proyector.

Cabe señalar que en la presente Tesis, por tratarse de un estudio de caso desarrollado en una institución privada y acorde al criterio de preservar la confidencialidad y el anonimato de las personas que participaron en el trabajo de campo, como la protección de los datos sensibles, se adoptó el criterio, previamente consultado a una de las coordinadoras de la Licenciatura, de que las entrevistas semiestructuradas realizadas a cada una de los capacitadores no fuesen incluidas en los anexos de la presente Tesis. En caso que el Tribunal designado, para cuando la presente Tesis vaya a ser defendida, solicite alguna de dichas informaciones, las mismas quedarán a su disposición.

Para la recolección de los datos en este trabajo de campo, se realizaron dos entrevistas a cada uno de los capacitadores, y cinco observaciones no participativas en las instancias de evaluaciones parciales que tuvieron cada uno de ellos. Siguiendo el criterio de confidencialidad y protección de los datos, a continuación se presentará la codificación correspondiente.

## Capacitadores

Capacitador 1	C1
Capacitador 2	C2
Capacitador 3	C3
Capacitador 4	C4
Capacitador 5	C5

## Herramientas de Recolección de Datos

Entrevista Inicial a **EI**  
los Capacitadores

Entrevista Final a **EF**  
los Capacitadores

Observación **O1**  
14/10/16

Observación **O2**  
21/10/16

Observación **O3**  
28/10/16

Observación **O4**  
04/11/16

Observación **O5**  
11/11/16

Observación **OF**

25/11/16

## Entrevista Inicial a los Capacitadores

La entrevista inicial a los capacitadores se realizó con una guía de 6 preguntas, las cuales tenían como objetivo indagar sobre los capacitadores, sus apreciaciones personales sobre algunos aspectos de las capacitaciones, y el rol que cumplen las tecnologías en ellas. Las mismas se llevaron a cabo del 05/09/2016 al 09/09/2016 en el ámbito laboral con una duración de no más de 15 minutos.

Durante ese período de tiempo, se solicitó a cada uno de los entrevistados que no transmitiesen a los demás capacitadores, los contenidos vertidos en las entrevistas. Este criterio, que fue respetado por los entrevistados, fue planteado para que no se contaminasen las entrevistas, por informaciones de las demás participantes.

Acordes a los criterios de confidencialidad preestablecidos, las entrevistas fueron registradas sólo en papel.

La primera pregunta fue cuál era su rol en la institución, y sorprendió al investigador el **fuerte reconocimiento de los entrevistados como capacitadores**: “...*Responsable de Protección de Activos de la Información, también soy referente para capacitaciones internas...*” (EI, C2). En ninguno de los casos un entrevistado omitió el rol de capacitador. Hay que tener en cuenta que los empleados del banco que ejercen este rol, lo hacen solo cuando la institución se lo requiere. El resto del tiempo, cada uno se desenvuelve en sus funciones diarias de las que son referentes.

En cuanto a la pregunta de que si se encuentran cómodos con su rol como capacitadores, en todos los entrevistados se pudo observar una **marcada tendencia a que además de estar cómodos, lo ven como un**

**reconocimiento** y actividad para salir de la rutina. *“Me siento muy cómodo. Es algo que disfruto hacerlo y encuentro una manera de salir de la rutina diaria de mi trabajo...”* (EI, C1).

En el momento de la entrevista que se indagó sobre el uso de herramientas tecnológicas como recurso en la capacitación, se pudo apreciar que **los capacitadores tienen una leve inclinación por estas herramientas pero desconocen muchas de ellas** ya que **ninguno de los capacitadores manifestó realizan investigaciones para poder estar actualizados** *“Si me gusta utilizar estas herramientas. Simuladores, presentaciones en PowerPoint y recursos de internet...”* (EI, C3). De todas maneras se puede adjudicar este comportamiento al poco tiempo que le dedican a su función como capacitador. Uno de los capacitadores responde ante la pregunta de si investiga sobre nuevas herramientas: *“...no tengo mucho tiempo para las capacitaciones, mi función absorbe la mayoría del tiempo”* (EI, C3).

Por último se indagó sobre la Herramienta Hot Potatoes, y ninguno de los entrevistados manifestó conocerla, por lo que se tuvo que hacer una breve presentación verbal de la misma a cargo del entrevistador. En dicha presentación se explicó en que consiste el software y para que se lo va a utilizar en esta ocasión. Una vez que el entrevistado manifestó comprender de que se trataba la herramienta, se le solicitó que emita un juicio sobre si la incorporación de esta herramienta realizaría aportes al proceso de evaluación de los aspirantes. En todos los caso **se mostraron optimistas, pero desde lo gestual se pudo detectar una sutil resistencia hacia lo nuevo**, y en este caso, la herramienta de autor Hot Potatoes.

En todo momento los entrevistados fueron cordiales y se mostraron dispuestos a colaborar con esta investigación, lo que pareció un dato importante ya que no fueron ellos los que tomaron la decisión de incorporar la herramienta Hot Potatoes al proceso de evaluación, sino la responsable del Área de Desarrollo de Personas.

## **Experiencia Práctica**

El proceso de adaptación del software Hot Potatoes al programa de capacitación, se realizó mediante un taller en el cual los capacitadores pudieron conocer las funciones principales de la herramienta y tener una experiencia práctica del uso de la misma. Dicha capacitación se complementó con la entrega de un tutorial en el que se podía encontrar toda la información necesaria para la utilización del software. Así mismo se instaló la herramienta en las computadoras disponibles para el proyecto y en las notebooks personales de los capacitadores.

Es importante mencionar que el proceso de aprendizaje de la herramienta no será analizado en esta ocasión, ya que se considera que carece de interés para esta investigación, por tratarse de un proceso totalmente diferente al del uso del software, y por ello, merece una especial atención.

## **Observación**

Esta técnica se utilizó para recabar información que permita complementar la otorgada por las entrevistas. La búsqueda de información estuvo enfocada principalmente al comportamiento de los capacitadores frente a la herramienta, eligiendo como instancia de observación la evaluación parcial que realizó cada capacitador, utilizando el material didáctico de evaluación que elaboraron con el software Hot Potatoes.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de esta investigación es *“Analizar la influencia del uso de Hot Potatoes en el proceso de elaboración de evaluaciones que realizan los capacitadores internos para la capacitación inicial de oficiales de atención al cliente del Banco Formosa.”*, y que no es posible realizar una observación in situ del proceso de elaboración de evaluaciones, ya que el mismo se desarrolla en el ámbito privado del capacitador. Se optó por

reforzar con una observación a cada capacitador, en la instancia de evaluaciones parciales.

Las observaciones se realizaron desde el 14/10/2016 al 11/11/16, asistiendo a un total de cinco clases, una por cada capacitador, y se optó la modalidad no participante. En las mismas se pudo observar que la totalidad de los capacitadores se desarrollaron con naturalidad y seguridad al momento de recibir consultas e inquietudes por parte de los aspirantes, las cuales fueron disminuyendo a medida que los estos adquirían experiencia. A partir de esto último, se puede inferir la adaptación progresiva de los aspirantes a la modalidad de evaluación.

Otro aspecto importante que se pudo observar, fue la diversidad en las producciones finales de los capacitadores, resaltando los diferentes niveles de explotación de las funcionalidades de la herramienta. Apreciándose esto en la utilización de fondos, estilos de letras, inserción de gráficos, colores, entre otros.

En el desarrollo de la O3, mientras el C3 presentaba la evaluación, fue sorprendido por la consulta nerviosa de un aspirante que manifestó desconocer el tipo de ejercicio propuesto. Lejos de generar esto un gesto de molestia en él, con tranquilidad, se dispuso a resolver el ejercicio en su PC, proyectando el contenido de la pantalla. Hábilmente aprovechó la oportunidad para hacer participativa la elaboración de la respuesta, logrando así distender a la clase.

### **Entrevista Final a los Capacitadores**

Para llevar a cabo la misma se conservó la modalidad y criterio utilizado para la Entrevista Inicial. Se tomó como guía una serie de 5 preguntas, las primeras pretendían indagar sobre la existencia de dificultades en el proceso de elaboración de las evaluaciones, y las últimas requerían opiniones sobre el software utilizado.



Las cinco entrevistas se efectuaron el 25/11/2016, día en el que se realizó la evaluación final, la cual consistió en una producción colaborativa en la que los capacitadores eligieron los aspectos más importantes a evaluar en cada especialidad.

En cuanto a la consulta sobre la facilidad del uso de la herramienta, los entrevistados manifestaron que solo al comienzo les resultó un poco difícil, pero se lo adjudicaron a la falta de práctica que tenían con la misma. El C1 manifestó: *“Si, al principio me costó, pero a medida que la utilizaba me fui dando cuenta que es muy fácil de usar”*. (EF, C1). Por otra parte ningún capacitador recordó algún inconveniente al utilizar el software. *“Si, me parece una herramienta muy intuitiva que la puede usar cualquiera...”* (EF, C3)

En el momento que se indagó sobre el tiempo dedicado a la elaboración de la evaluación por medio de Hot Potatoes, se pudo detectar conformidad y a su vez sorpresa, ya que **los capacitadores reconocieron prejuicios en cuanto al tiempo que les llevaría elaborar los materiales**. Por sobre lo esperado, habían logrado hacerlo en menor tiempo de lo pensado: *“No. Y creo que en adelante voy a poder trabajar mucho más rápido.”* (EF, C4); *“La verdad, creí que me iba a llevar mucho tiempo, pero lo hice bastante rápido”...* (EF, C1).

Otro de los aspectos destacados fue que algunos capacitadores se aventuraron a prever **beneficios futuros, al contar con la posibilidad de acumular plantillas elaboradas a través del software**, que les sirviera como base para próximas evaluaciones. Lo que se traduciría en reducción de tiempo en la preparación de los materiales de evaluación: *“...me pareció que aportó mucho al proceso, inclusive los trabajos que realice ahora seguro me van a servir en los próximos exámenes...”* (EF, C1)

La siguiente etapa de la entrevista, tuvo como principal objetivo, detectar cuáles fueron las sensaciones de los capacitadores en cuanto al aporte que pudo significar la incorporación del software Hot Potatoes a la capacitación. En todos los casos evidenciaron los **beneficios que tuvieron con la corrección automática que les ofrece la herramienta**. *“... la autocorrección nos ahorra*

mucho tiempo, y eso es muy importante para nosotros que tenemos otras responsabilidades además de la capacitación...” (EF, C3). Otro de los beneficios resaltados por los entrevistados fue la diversidad en la presentación de ejercicios, algunos comentaron: “...*además la herramienta ofrece otras formas de presentar los ejercicios, hay algunos que no se si los hubiese utilizado, por ejemplo el crucigrama...*” (EF, C4).

Se pudo obtener de las entrevistas elementos suficientes para inferir que los capacitadores quedaron muy conformes con el Software Hot Potatoes. Es de especial importancia mencionar que **todos respondieron que volverían a utilizarlo en futuras evaluaciones**. “.... de hecho pienso seguir usándola...” (EF, C5). Sus gestos, tonos de voz y actitudes frente a las preguntas, fueron también considerados como marcados indicios de su aceptación. “... la volvería a usar...” (EF, C2).

## Conclusión

El Hot Potatoes resultó ser una herramienta novedosa para los capacitadores que les permitió, no solo innovar los materiales de evaluación, sino también encontrar en su uso la economía de tiempo que significa la disponibilidad de autocorrección. A la pregunta sobre si la herramienta facilitó el proceso de evaluación, el capacitador respondió: “Sí. Sobre todo en el tiempo de corrección...” (EF, C2). Han destacado además las funcionalidades de la misma, las que le permitieron preparar evaluaciones visualmente atractivas, con una interfaz amigable, intuitiva y de fácil administración. Al respecto manifestó: “...al principio me costó, pero a medida que la utilizaba me fui dando cuenta que es muy fácil de usar...” (EF, C1).

Resaltaron como factor clave la posibilidad de reutilizar, en el tiempo, las plantillas que fueran generando a partir del software. Haciendo hincapié sobre el aporte que esto significa a su actividad docente, ya que éste es un rol más del que diariamente cumplen en la Institución: “...me pareció que aportó mucho al proceso, inclusive los trabajos que realice ahora seguro me van a servir en los próximos exámenes...” (EF, C1). A partir del análisis de estos aspectos, se infiere que la relación entre tiempo invertido en el diseño de las actividades, y la calidad del producto final puede resultar más rentable que el diseño en los formatos tradicionales, facilitando al capacitador su trabajo. Como lo remarcan Montero y Herrero al manifestar que las herramientas de autor son aplicaciones que disminuyen el esfuerzo a realizar por los profesores, maestros, educadores, etc., (Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.64). Por su parte los capacitadores comentaron: “...además la herramienta ofrece otras formas de presentar los ejercicios, hay algunos que no se si los hubiese utilizado, por ejemplo el crucigrama...” (EF, C4).

El proceso se ha desarrollado acorde a lo previsto, la coordinaciones de las actividades se realizaron cumpliendo los acuerdos preestablecidos con la Autoridad representante de la Organización y en un marco de profundo respeto por el trabajo de cada uno. Todo fue propicio para que la implementación de la

herramienta genere en sus usuarios el impacto positivo evidenciado. Pese a la resistencia a lo desconocido que generó al inicio a los capacitadores, todos ellos han demostrado en el tiempo una marcada evolución. (O2, O5)

Un factor no menor, ha sido el desempeño que han tenido los aspirantes en todo el proceso de evaluación. Los mismos fueron partícipes activos del crecimiento de los capacitadores en la gestión de la herramienta. Sus inquietudes y consultas mostraron las oportunidades de mejoras existentes: (O1, O2, O3, O4, O5).

El impacto no ha sido notorio sólo en los capacitadores y aspirantes, sino también, en los coordinadores responsables de capacitación interna, quienes a través del referente del Área de Desarrollo de Personas hicieron manifiesta su gratitud por la labor realizada. La misma manifestó personalmente: “Éste fue un proceso distinto, un desafío para todos nosotros por los cambios que implicaron en programa habitual de capacitaciones. Los capacitadores se han mostrado entusiasmados con la propuesta por los beneficios que les brinda y como cierre todo los aspirantes han superado el examen...en nombre de la Institución agradezco su trabajo...”

El análisis de los resultados obtenidos ha permitido a los capacitadores, reconocer a esta experiencia como una invitación a descubrir las oportunidades que brindan las TICs en el aula. **CITA sobre beneficios de TICs**

En cumplimiento del compromiso asumido con la Institución se presentaron los resultados preliminares de la investigación, quedando pendiente la formalización del material final el que se acompañará con una propuesta de mejora sugerida a ejecutar en siguientes etapas.

## **Reflexiones Finales**

Los momentos de incertidumbre, desánimo, ansiedad, entusiasmo, emoción y otros tantos que existieron durante el desarrollo de esta investigación, me llevan a reflexionar sobre lo vivido en el proceso. Considerando que es ésta mi primera experiencia con el rol de investigador cualitativo, destaco no haberme permitido bajar los brazos, ya que fue la clave para crecer, no solo en lo académico, sino también en lo personal.

El aporte que me ha dado el taller de tesina a través de sus docentes, ha sido muy valioso considerando que en principio solo tenía ideas sueltas sobre un ámbito desconocido para mí. Su acompañamiento en la construcción del plan hizo de ésta una propuesta más rica, a partir proponerme de manera constante la reflexión sobre lo bosquejado, con el fin de definir claramente el horizonte de este trabajo.

Uno de los principales obstáculos a vencer ha sido la incertidumbre constante que me generaba pensar, si lograría transmitir lo deseado. No ha sido fácil para mí reconocer en principio todo el potencial que tenían las herramientas de recolección. Fue allí cuando la oportuna intervención de la directora de Tesis me permitió dar el giro necesario para encarar la propuesta desde un enfoque dirigido a la problemática de la Institución. Priorizando no solo la relevancia de lo que lograría recabar con las entrevistas, sino también todo aquello que involuntariamente los entrevistados me brindarían a través de un gesto o de su tono de voz. Me encontré analizando, más allá de lo que mi experiencia técnica me hubiese permitido. Valoro mucho este proceso, ya que sin dudas me permitió salir de mi zona de confort.

Un detalle que implicó un alto nivel de compromiso de mi parte, fue encontrar la manera adecuada de presentar la propuesta a la Institución, complementando a otra que se desarrollaría en forma simultánea, manteniendo ambos objetivos distintos. La Organización está fuertemente regulada, motivo

por el cual demandó de mí más de lo que me hubiera imaginado, en cuanto a confidencialidad se refiere.

La muestra era diversa, por un lado capacitadores con años de experiencia, y por el otro un grupo de profesionales que estaban allí en búsqueda de un puesto laboral. La instancia era crítica para los aspirantes, porque en el proceso definirían su futuro inmediato. No obstante a ello, han sido muy generosos conmigo, colaborando en todo lo que estuvo a su alcance, gesto sumamente valorable ya que refleja la calidad humana con la que me encontré.

Sé que solo de mi depende el camino que trace de aquí en adelante, y que solo del esfuerzo se obtienen los logros.

## Referencias

Arias Lara, S A; de Arias Peñaloza, M L; (2011). *Evaluar los aprendizajes: un enfoque innovador*. Educere, 15() 357-368. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35621559006>

Avilán Rovira, J.M.. (2005). *Investigación cualitativa en salud pública*. Gaceta Médica de Caracas, 113(3), 301-303. Recuperado en 05 de junio de 2016, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0367-47622005000300001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0367-47622005000300001&lng=es&tlng=es).

Banco Central de la República Argentina (BCRA). (2016). *Marco Legal y Normativo*. Consultado el 24 de junio de 2016 de [http://www.bcra.gob.ar/Marco\\_legal\\_normativo/mlncom020002.asp](http://www.bcra.gob.ar/Marco_legal_normativo/mlncom020002.asp).

Banco de Formosa S.A. (2016)

Banco Formosa. (2016). [www.bancoformosa.com](http://www.bancoformosa.com)

Cabrera, F. (2000). *Evaluación de la formación*. Ed. Síntesis, Madrid (España).

Castillo, E; Vásquez, M L; (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. Colombia Médica, 34(3) 164-167. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>

Castillo, S.; y Cabrerizo, J. (2003). *Evaluación educativa y promoción escolar*. Madrid (España)Editorial Pearson, Prentice Hall.

Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Climént-Bonilla, J. (2014). *Origen, desarrollo y declive de las competencias individuales en tiempos de incertidumbre*. Educación y Educadores, 17(1), 149-168. <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2014.17.1.8>

Corredor Higuera, J A. (2015). *La Armonización en Materia de Protección al Consumidor Financiero en América Latina*. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, XLVIII() 931-972. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42741552002>.

Fernández C. (2014). *La capacitación laboral como mecanismo de prevención de riesgos del personal de la empresa inversiones aqua náutica, s.a*. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/491/3/cfernandez.pdf>

González, E., & De-Juan, M. (2015). *Aprendizaje cooperativo y evaluación formativa en marketing: tándem ganador en docencia universitaria*. Opción, 31.

Hernández Herмосillo, S. M. (2015). *Tipos de evaluación*.

Hernández Sampieri, R; Fernández-Collado, C; Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (pp. 3-42), (Cuarta Edición). México, D.F. Mc.Graw-Hill.

Hot Potatoes. (2013). <https://hotpot.uvic.ca/>

Huerta Hernández, L D; Soancatl Aguilar, V; Martínez Gil, C C; (2014). *Una Herramienta de Autoría para un Ambiente de Aprendizaje 3D*. Conciencia Tecnológica, () 36-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94431297005>

Lucca, N. y Berríos, R. (2003). *Investigación cualitativa, fundamentos, diseños y estrategias*. Colombia: Ediciones S. M.

Moreno Cadavid, J., Ovalle Carranza, D. A., & Vicari, R. M. (2014). Una plataforma para la implementación de cursos en línea adaptativos: descripción y punto de vista de los docentes. Revista electrónica de investigación educativa, 16(3), 103-117.



Níkleva, D. G., & Ogáyar, M. L. (2012). *Competencia digital y herramientas de autor en la didáctica de las lenguas*. Tejuelo: Didáctica de la Lengua y la Literatura. Educación, (13), 123-140.

Palmero-Peña, M., Padrón-Díaz, M., Rizo-Hernández, J. E., Tejo-Rodríguez, L., Rodríguez-Medina, Y., & Torres-Sucu, C. A. (2012). *Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación en la Empresa Constructora Integral de Mayabeque*. Ingeniería Industrial, 33, 215-225.

Robles, B. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. Cuicuilco, 18(52), 39-49.

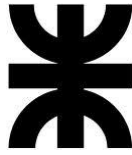
Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*, Editorial Episteme

SÁNCHEZ, Jaime (1999). *Construyendo y aprendiendo con el computador*. Santiago de Chile: Centro Zonal Universidad de Chile, Proyecto Enlaces

Tonon, G; Alvarado Salgado, S V; Mieles Barrera, M D; (2012). *Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social*. Universitas Humanística, ( ) 195-225. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79125420009>

Vargas Jiménez, I, (2012). *La Entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3945773>

Yuni, J; Urbano, C; (2006). *Técnicas para Investigar*. Volumen I y II (2° Edición). Editorial Brujas. Argentina.





Universidad Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Resistencia  
Licenciatura en Tecnología Educativa

Plan de Tesis



# ANEXOS

## Protocolo de Entrevistas

### Entrevista Inicial (EI)


<b>PROTOCOLO DE ENTREVISTA</b>		 
Código: <b>EI</b>	Lugar: _____	Fecha: _____
Nombre:		
Cargo:		
Formación Académica:		
1- ¿Qué rol cumple en la institución?		
2- ¿Se siente cómodo con el rol que desempeña como capacitador?		
3- ¿Cuál o cuáles son los temas que desarrolla en esta capacitación?		
4- ¿Utiliza recursos tecnológicos para el desarrollo de la capacitación? ¿Cuáles?		
5- ¿Investiga sobre nuevas herramientas educativas que le puedan ser útiles en el proceso de capacitación?		

## Entrevista Inicial (EF)

<b>PROTOCOLO DE ENTREVISTA</b>		 
Código: <b>EF</b>	Lugar: _____	Fecha: _____
Nombre:		
Cargo:		
Formación Académica:		
<b>1-</b> ¿Le pareció una herramienta fácil de utilizar?		
<b>2-</b> ¿Tuvo inconvenientes con el uso de la herramienta?		
<b>3-</b> ¿Considera que le llevó mucho tiempo elaborar el material para la evaluación?		
<b>4-</b> ¿Considera que la herramienta facilitó el proceso de evaluación de los aspirantes?		
<b>5-</b> ¿Si tuviese que elegir, volvería a utilizar esta herramienta?		

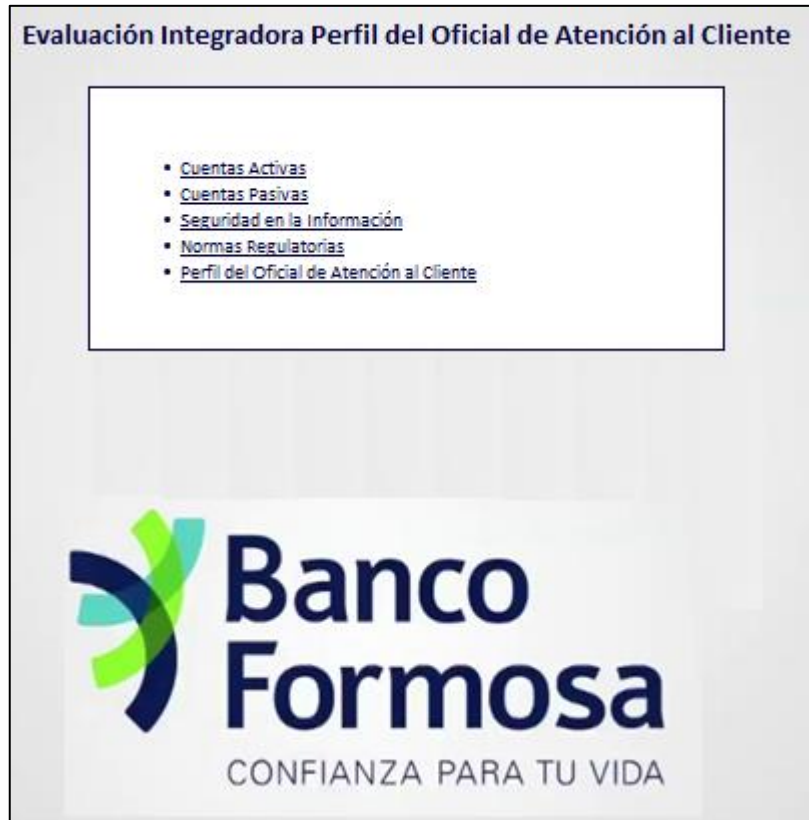


## Entrevista Inicial (Ejemplo)

<h1>ENTREVISTA INICIAL</h1>		
Código: <b>EI</b>	Lugar: <u>_Formosa_</u>	Fecha: <u>_14/10/16_</u>
Nombre: xxxxxxxxxx		
Cargo: xxxxxxxxxx		
Formación Académica: xxxxxxxxxxxxxxxx		
<b>1-</b> ¿Qué rol cumple en la institución? xxx...,también soy referente para capacitaciones internas.		
<b>2-</b> ¿Se siente cómodo con el rol que desempeña como capacitador? Me siento muy a gusto, soy xxxxxxxx, me formé para transmitir entre otras cosas buenas prácticas.		
<b>3-</b> ¿Cuál o cuáles son los temas que desarrolla en esta capacitación? xxxxxxxxxxxxxxxx		
<b>4-</b> ¿Utiliza recursos tecnológicos para el desarrollo de la capacitación? ¿Cuáles? Si me gusta utilizar estas herramientas. Simuladores, presentaciones en powerpoint y recursos de internet.		
<b>5-</b> ¿Investiga sobre nuevas herramientas educativas que le puedan ser útiles en el proceso de capacitación? No tengo mucho tiempo.		

## Evaluación Elaborada por los Capacitadores

### Captura de Pantalla Principal



### Captura de Ejercicios







**Perfil del Oficial de Atención al Cliente**

Seleccionar la respuesta correcta

[Mostrar todas las preguntas](#)

<= 2 / 2

Los blogs permiten crear un formato de publicación en Internet que permite crear contenidos:

- A.  multimedia
- B.  hipertextuales
- C.  multimediales y hipertextuales

---

<= **Indice** =>

# **Tutorial Hot Potatoes**

## Taller Creación de Ejercicios Digitales Interactivos con HOT POTATOES

Hot Potatoes es un conjunto de seis herramientas para elaborar ejercicios digitales interactivos. La aplicación ha sido desarrollada por el equipo de Investigación y Desarrollo del Humanities Computing

and Media Centre de la Universidad de Victoria (Canadá). Estas permiten elaborar paquetes de tipo página Web con diferentes modalidades. Los ejercicios generados son páginas Web estándar que utilizan código XHTML 1.1 para la visualización, y JavaScript (ECMAScript) para la interactividad. Estos estándares W3C son soportados por todos los navegadores actuales, incluyendo Mozilla 1.2+, Internet Explorer 6+, Safari, entre otros. Estas herramientas funcionan también con Unicode, de manera que es posible crear ejercicios en cualquier idioma, o en una mezcla de idiomas.



## JQuiz

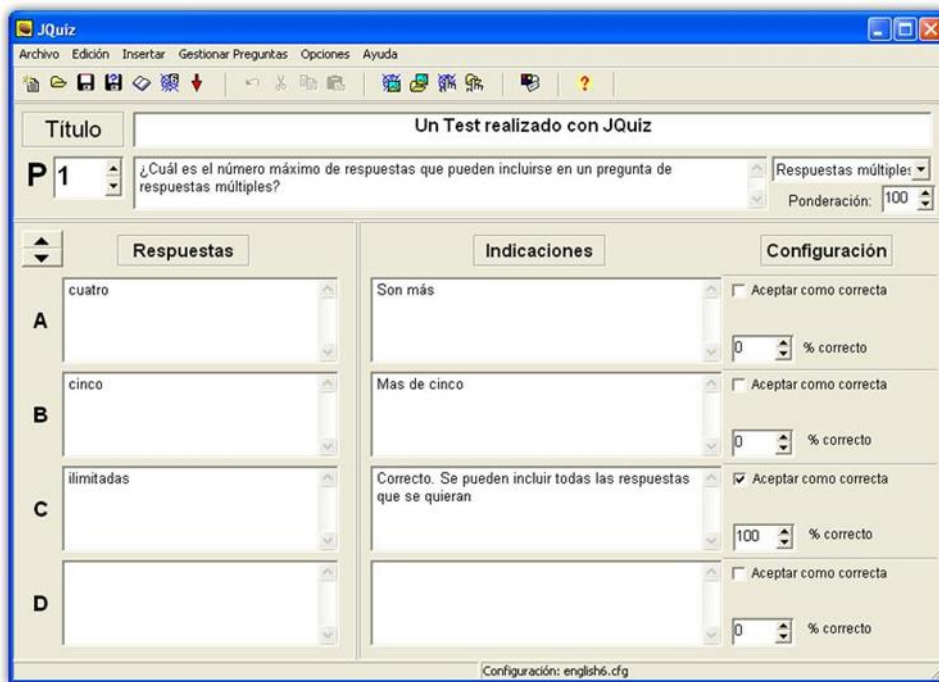
JQuiz es una herramienta que permite elaborar ejercicios basados en preguntas. Cada uno de estos ejercicios puede estar formado por un número ilimitado de preguntas. Se pueden formular cuatro tipos de preguntas:



Respuestas múltiples, los alumnos han de elegir una respuesta pulsando en un botón. Si la respuesta es correcta, el botón se convertirá en una carita sonriente :-), y si es errónea, cambiará a una X (estas opciones pueden modificarse en la ventana de configuración). En cualquier caso, el alumno podrá ver alguna indicación específica para dicha respuesta, explicándole porque está bien o mal. Si la respuesta es incorrecta, el alumno podrá seguir seleccionando opciones hasta dar con la respuesta correcta. La puntuación de cada pregunta dependerá del número de intentos hasta acertar la pregunta. Una vez que se ha elegido una respuesta correcta, la puntuación queda “congelada”, pero el alumno podrá seguir pulsando en los botones para ver las indicaciones de las demás respuestas sin que por ello se le penalice.

Respuestas cortas, los alumnos deberán escribir una respuesta en una casilla de texto en la página, y pulsar en el botón Comprobar para ver si es correcta. La página intentará comprobar que la respuesta del alumno es una de las contenidas en la lista de respuestas correctas o incorrectas que usted haya definido. Si la respuesta está en la lista, se mostrarán las indicaciones para dicha respuesta. Si no es así, la página intentará encontrar la respuesta más parecida entre las posibles respuestas correctas, e indicará al alumno la parte de su respuesta que se acerque a la correcta y qué partes son incorrectas. La puntuación obtenida depende del número de intentos realizados por el alumno antes de dar la respuesta correcta. También podría incluirse un botón Pista, para proporcionar al alumno una letra de la respuesta correcta; la utilización del botón Pista conllevará una penalización en la puntuación.

Una pregunta híbrida es una combinación de una pregunta de respuestas múltiples y una pregunta de respuesta corta. En este tipo de preguntas, al alumno se le presenta una casilla de texto para que escriba la respuesta. Si el alumno no responde correctamente después de un especificado número de intentos (que usted puede definir en la pantalla de configuración), la pregunta cambia a otra de respuestas múltiples para que sea más fácil para el alumno.



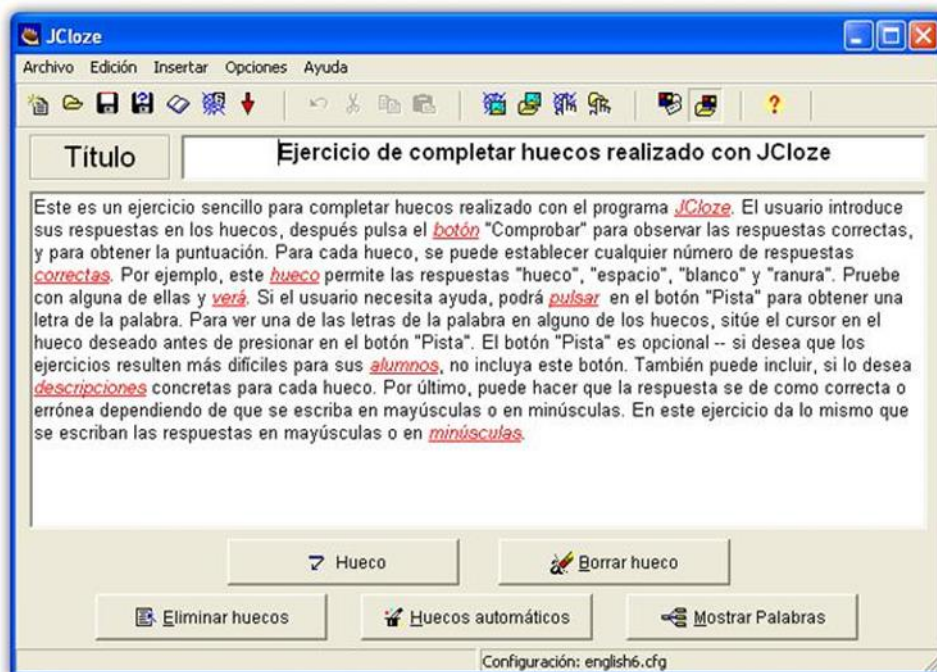
Por último, una pregunta de multi-selección consiste en que el alumno ha de seleccionar varias respuestas de la lista definida previamente. La idea aquí es que el alumno seleccione todas las posibles respuestas correctas, y no las respuestas incorrectas. Este tipo de preguntas deberían formularse como “¿Cuál de los siguientes términos son nombres?”, seguido de una lista de palabras. El alumno deberá marcar todas las palabras que sean nombres, y dejar sin marcar las palabras que no lo sean, y después pulsar en el botón Comprobar. Si la respuesta no es totalmente correcta, el alumno verá indicaciones del número de opciones correctas, e indicaciones para completar la pregunta; las indicaciones pueden hacer referencia tanto a los elementos que han sido seleccionados cuando no lo deberían haber sido, como a los elementos no seleccionados cuando deberían haberlo sido.

## JCloze

JCloze se utiliza para elaborar ejercicios de completar huecos. La idea de este tipo de ejercicios es que el alumno complete todas las respuestas antes de comprobar el resultado. Cuando se han completado todos los huecos, el alumno pulsará sobre el botón Comprobar para ver las respuestas. Las respuestas



correctas serán introducidas en el texto; las respuestas incorrectas se dejarán en las casillas de texto, para que puedan corregirse. Cuando el alumno comprueba una respuesta que no es totalmente correcta, se incurre en una penalización. Por tanto, la puntuación final dependerá del número de veces que se ha comprobado la respuesta antes de dar con la correcta.



En los ejercicios JCloze, se puede incluir un botón Pista que proporcionará al alumno una letra de la respuesta correcta (en función de la posición del cursor). También puede incluir una pista específica para cada hueco.

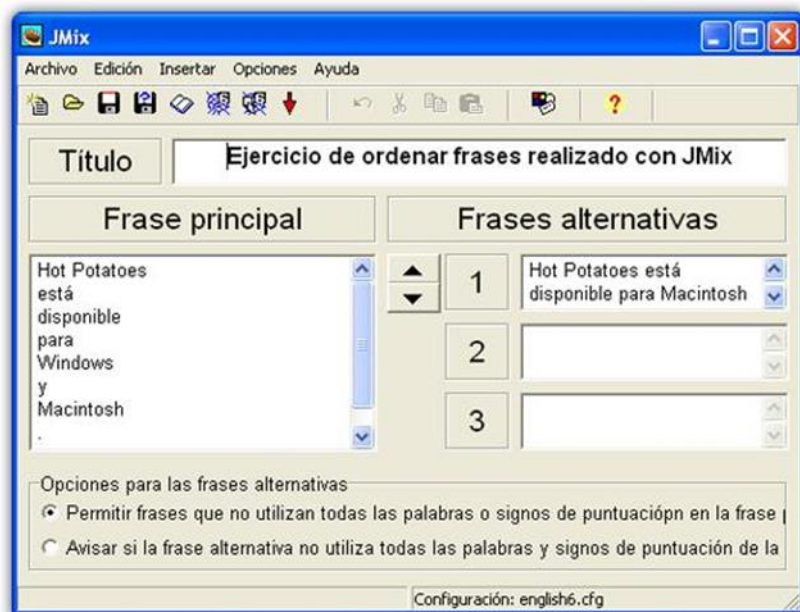
## JMatch

JMatch se utiliza para crear ejercicios de emparejamiento. Esto quiere decir que se disponen una serie de elementos a un lado y cada uno de ellos ha de emparejarse con los elementos dispuestos en el lado opuesto.



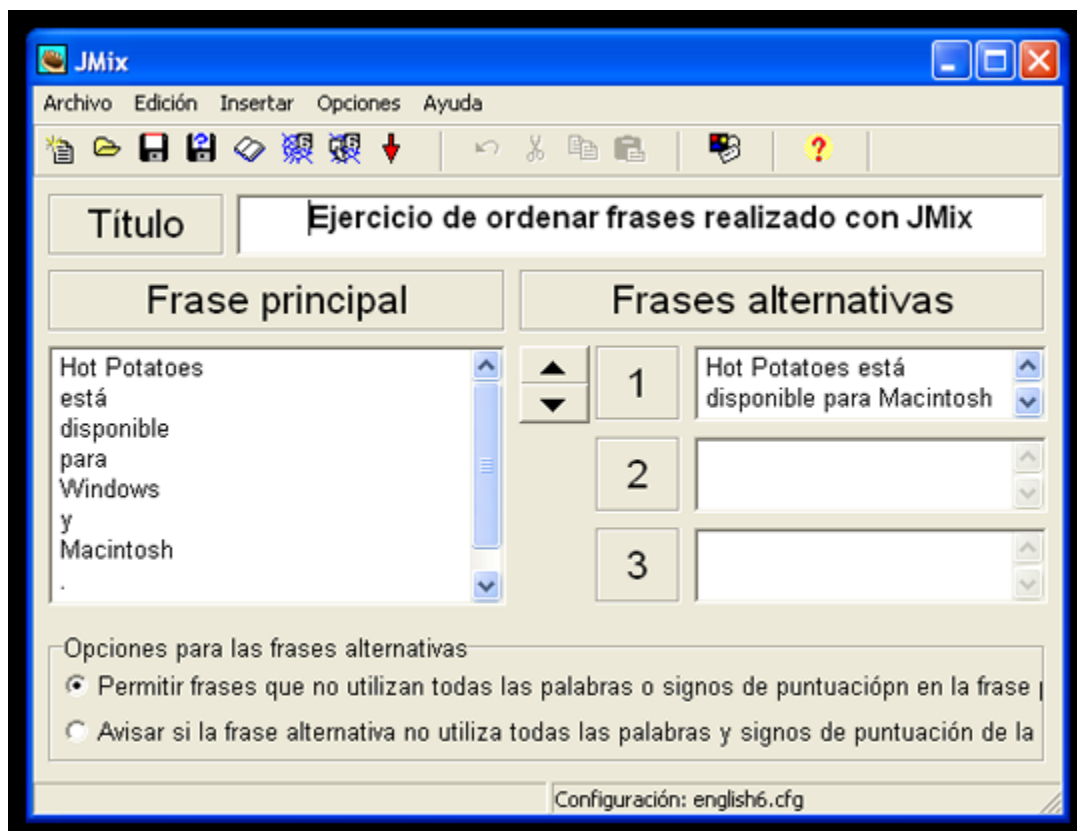
Los ejercicios generados con JMatch pueden ser de dos tipos: modelo estándar y modelo arrastrar y soltar. El modelo estándar utiliza una lista desplegable de elementos a la derecha y se recomienda cuando los elementos a emparejar son sólo de texto y sobrepasen el espacio de una pantalla. El modelo de arrastrar y soltar permite incorporar elementos gráficos pero se dificulta su operación en ejercicios demasiado largos debido a la barra de desplazamiento vertical.

Para elaborar un ejercicio con JMatch, introduzca cada uno de los pares de elementos en la misma línea, cuando exporte para crear la página Web, el programa se encargará de ordenar los elementos a la derecha.



## JMix

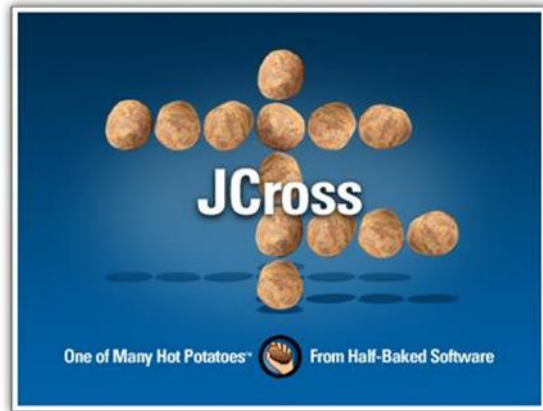
JMix se utiliza para elaborar ejercicios de ordenar palabras o frases. Puede ordenar las palabras de una frase, o las letras de una palabra. Como JMatch, JMix puede presentarse en dos modalidades: modelo estándar, y modelo arrastrar y soltar.



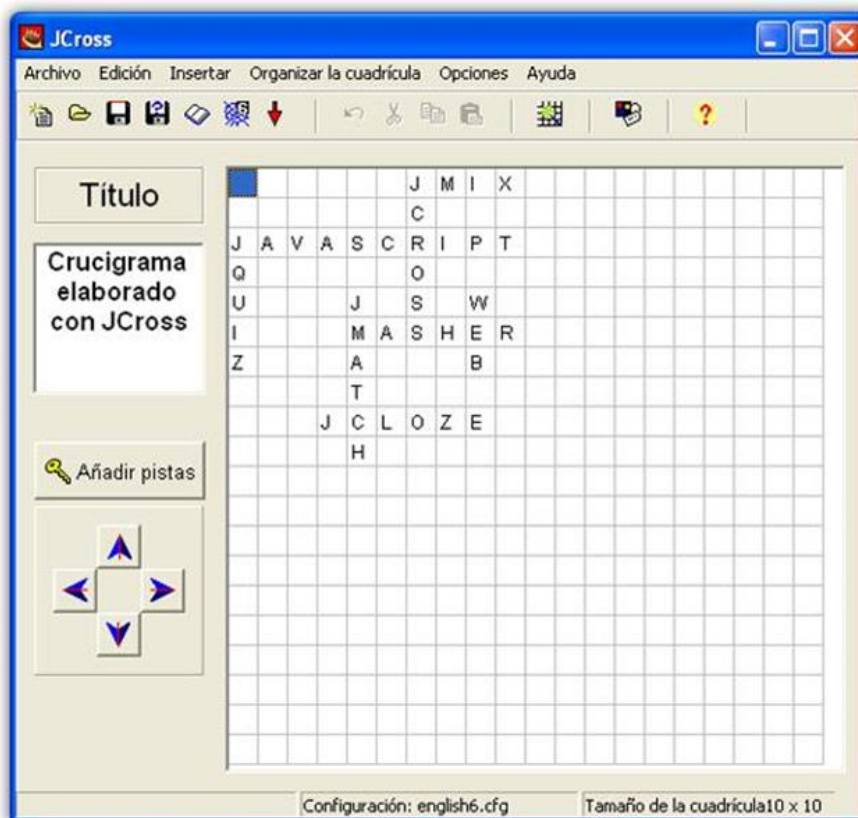


## JCross

JCross se utiliza para realizar crucigramas. Hay dos fases en la elaboración de un ejercicio de crucigrama; primero deberá introducir las letras en la cuadrícula, segundo: añadir las definiciones. Para introducir las letras en la cuadrícula, pulse en una de las casillas y escriba la letra. Cuando haya terminado



la cuadrícula, pulse en el botón Añadir pistas. Después, para añadir cada una de las definiciones de las palabras de la cuadrícula, pulse en la palabra, escriba la definición o pista y pulse el botón OK.



## The Masher

The Masher es un tipo de aplicación diferente de las otras patatas (utilidades) de Hot Potatoes. Sirve para ayudarle a elaborar unidades más complejas con sus materiales, para enlazar sus ejercicios. Para utilizar The Masher necesita una clave de registro independiente, que solamente puede conseguir si adquiere la



versión comercial de Hot Potatoes. Sin dicha clave de registro, solamente podrá elaborar pequeñas unidades de ejercicios. The Masher se utiliza también para publicar archivos que no son ejercicios de Hot Potatoes en la red [www.hotpotatoes.net](http://www.hotpotatoes.net).

