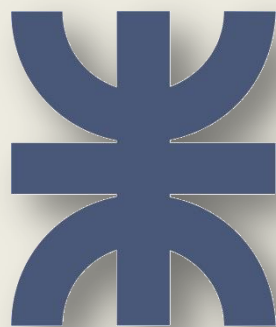


# **Tesina**

## **“Capacitación a distancia a través de e-learning en la empresa Habitar”**

**Licenciatura en Tecnología Educativa  
UTN Facultad Regional Resistencia 2017**

**Autor: Sergio Alejandro Pilar**





## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACION.....	6
Justificación Teórica.....	6
Justificación Práctica.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
Enunciado del problema.....	7
Descripción del problema.....	8
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
OBJETO DEL ESTUDIO.....	9
OBJETIVOS.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
MARCO TEÓRICO:.....	12
Tema 1: e-learning:.....	12
Tema 2: Sistema de gestión de aprendizaje (LMS):.....	14
Tema 3: Plataforma de e-learning Moodle:.....	17
Tema 4: Herramientas de Autor y Recursos Web 2.0.....	18
Tema 5: Actividades Pedagógicas.....	21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
Enfoque y tipo de la investigación.....	25
Población.....	25



Muestra .....	25
Técnicas: Instrumentos de recolección de datos .....	26
Recopilación de datos, Resultados y Análisis de los Resultados .....	29
Recopilación de los datos (encuesta) .....	29
Resultados y Análisis de los Resultados .....	29
Conclusiones.....	49
Bibliografía.....	52
Libros .....	52
Revistas:.....	52
Referencias Web:.....	52
Anexo: Encuestas utilizadas para la recolección de datos.....	54



## INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores desafíos de las empresas privadas es contar con empleados profesionales para desarrollar las distintas funciones. Para lograr este objetivo cada vez más la capacitación de los mismos es un aspecto clave para lograr mejores resultados.

En lo que respecta a las empresas que se dedican a la venta de bienes y servicios aparecen los consumidores como el componente más importante, valioso y a su vez exigente. Finalmente son ellos los que decidirán si el servicio brindado fue de calidad o no. Según La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad de un producto o servicio como: “Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. En este sentido el cliente se transforma en juez y decidirá si el servicio brindado es de calidad. Las empresas deben enfocar estratégicamente todos sus esfuerzos en tratar de deleitar a sus clientes ya que un cliente satisfecho es más propenso a volver a comprar y a dar referencias positivas de la empresa. No hay que dejar de pensar que los clientes son personas con distintas necesidades, estados de ánimo, exigencias y sobre toda las cosas con expectativas. Estas expectativas se ponen en evidencia cuando el cliente consume el producto o servicio de una empresa. Por esta situación se pueden observar 3 casos:

- 1) Lo percibido por el cliente es inferior a lo que esperaba: que serán clientes disconformes que no volverán (y hasta podrán dar referencias negativas de la empresa).
- 2) Lo percibido por el cliente es lo que esperaba: estos son clientes que no fueron deleitados y que tuvieron una experiencia satisfactoria. Estos clientes no están asegurados a que vuelvan a comprar en dicha empresa.
- 3) Lo percibido por el cliente supera sus expectativas: Este es el caso en donde el cliente fue deleitado y seguramente volverá. Estos son los clientes fidelizados, fieles a la marca.

En este proceso de calidad existen diferentes aspectos que se conjugan para intentar brindar un mejor servicio. Se podrían dividir en aspectos que tienen que ver con:



- a) La imagen: Todo lo relacionados con la marca, el estado edilicio, la imagen personal de los empleados, exhibición de los productos, orden y limpieza general.
- b) La información: que tiene que con todo lo intangible que recibe el cliente durante su experiencia de compra.

En ambos temas intervienen acciones de los empleados los cuales tuvieron que haber sido capacitados y entrenados. Por ejemplo, en la imagen de la marca, la exhibición de los productos tiene una lógica de acuerdo a instrucciones del departamento de Marketing. Por otro lado el proceso de venta también se debe adaptar a un modelo de atención que lo diseñó el departamento comercial y que se trasladó a los empleados.

Para que estas capacitaciones y entrenamientos al personal de una empresa privada se desarrollen, las empresas cuentan con un Departamento de Recursos Humanos que se dedica a esta tarea. Una de sus principales funciones es la de capacitar y entrenar al personal.

Habitualmente, en empresas que se dedican a la venta de productos y servicios, sus vendedores deberían entrenarse continua y sistemáticamente. Se puede hablar entonces que se trata de una Capacitación No Formal....“Toda actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera de la estructura del sistema formal, para impartir cierto tipo de aprendizaje a ciertos subgrupos de la población, ya sea adultos o niños” (Trilla, 1997).

Las empresas en las que justifica esta estructura de Desarrollo del Personal (por su tamaño) generalmente cuentan con distintas sucursales de venta. A su vez estas sucursales se pueden encontrar dispersas geográficamente, en regiones, provincias, ciudades. Estas distancias y dispersión de sus sucursales y empleados hacen que las empresas busquen nuevos sistemas para que la capacitación de su personal sea posible. En esta búsqueda de una metodología que sea eficiente para realizar esta tarea, aparece la tecnología como principal medio para lograrlo. Si se comienza a unir todas estas aristas distancia, educación, tecnologías, tiempos, se puede concluir que el e-learning (capacitación a distancia donde se usa Internet como medio de comunicación) sería una de las posibles soluciones ya que la capacitación tradicional o presencial se torna costosa e ineficiente, teniendo en cuenta la cantidad de tiempo que se invierte en viajar comparado con el tiempo que efectivamente se usa para transmitir conocimientos.

Igualmente hay muy pocas investigaciones para medir la eficacia de este tipo de capacitación “....Sin embargo, esta expansión de las experiencias eLearning no ha



estado acompañada por un desarrollo de las investigaciones sobre las características y la eficacia de esta forma de aprendizaje...” (Pineda Herrero, Pilar; EsponaBarcons, Berta; Quesada Pallarés, Carla; CirasoCalí, Anna; 2015).

La capacitación continua de los empleados de una empresa es clave para el logro de sus objetivos. Debe ser una estrategia a largo plazo y los trabajadores deben seguir aprendiendo a lo largo de la vida.

Es un gran esfuerzo e inversión que realizan las empresa para capacitar a sus RRHH, y por ende es necesaria su evaluación...”Además de invertir recursos en la formación, es necesario no obstante conocer su utilidad e impacto a través de procesos de evaluación que tengan en cuenta todos sus elementos” (Valdivia Vizarreta, Paloma; EsponaBarcons, Berta; Pineda Herrero, Pilar; Quesada Pallarès, Carla; Ciraso-Calí, Anna; 2016).

Existen casos de éxito en el mundo sobre la implementación de sistemas de e-learnign en empresas internacionales, como los casos de Feedex, Colgate, Kodak, entre otros. Igualmente hay muy poca información sobre este tipo de casos en la Argentina y menos en la región.

Es por esto que la siguiente investigación tiene como uno de sus principales propósitos, evaluar el caso de la empresa Habitar (Dilcar S.A.) que en a mediados de 2015 implementó una plataforma de e-learning para capacitar y entrenar a sus empleados. En esta evaluación se intentará determinar si el proyecto de capacitación de la empresa Habitar es eficiente y cumple con los objetivos propuestos.

## **JUSTIFICACION**

La investigación que se realizará será importante por lo siguiente:

### **Justificación Teórica**

Será posible determinar cuál es el impacto de este tipo de tecnologías en el ámbito No Formal de la educación más precisamente en una empresa privada. Además permitirá evaluar si el adulto, que no continuó sus estudios formales y se dedicó al trabajo, acepta y asimila este tipo de capacitación.

Además esta investigación se centra en el terreno de la Tecnología Educativa y como se puede trasladar y brindar solución a las empresas privadas y no solo en casos de la Educación Formal, ya que en la Argentina el 84% de las Universidades cuentan con proyectos de e-learning implementados.



Figura 1: El e-learning en Universidades Argentinas:



Fuente: Encuesta realizada por la Empresa e-ABC

También esta investigación brindará información sobre un caso reciente y regional debido a que la empresa Habitar es una empresa chaqueña. Los datos obtenidos podrán ser tenidos en cuenta para la evaluación de la implementación de proyectos de e-learning futuros de este tipo.

### **Justificación Práctica**

Por otro lado se podrá determinar el grado de aplicación en el trabajo de lo enseñado o transmitido. A través de distintas mediciones, entrevista y cuestionario se intentará determinar la eficacia del e-learning en la empresa.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Enunciado del problema**

¿Cómo influye en la capacitación de los empleados la utilización de la plataforma educativa de e-learning implementada en las sucursales de la empresa Habitar en las



provincias del Chaco, Santa Fe, Corrientes y Santiago del Estero en el período 2016-2017?

### **Descripción del problema**

A mediados de 2015, la empresa HABi TAR que se dedica a la comercialización masiva de bienes y servicios, y que además cuenta con 22 sucursales dispersas en 4 provincias del norte argentino, implementó una plataforma de e-learning para capacitar a sus empleados. Esta dispersión geográfica mencionada, hacía casi inviable mantener una capacitación de los empleados de estas sucursales en forma constante y sistematizada. Se determinó que el tiempo de capacitación real (hs. presenciales) era poco significativo respecto al esfuerzo económico de la empresa y de sus capacitadores (tiempos y riesgos del traslado) para lograr el objetivo.

A través de la plataforma e-learning todos los empleados se capacitan de forma sistemática y permanente en Habitar. Luego de un año de la implementación del proyecto es necesario investigar sobre si este tipo o formato de capacitación mejora y facilita el aprendizaje de los empleados sobre todo respecto a la aplicación de lo aprendido.

### **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- 1) ¿Qué grado de aceptación tiene en los empleados el sistema de educación a distancia a través de internet en la empresa Habitar?
- 2) ¿Qué tipo de formato de capacitación prefieren los empleados de la empresa Habitar?
- 3) ¿Cuál es el porcentaje de utilización de la plataforma de e-learning de la empresa Habitar?
- 4) ¿En qué grado influye la tecnología (positiva o negativamente) respecto a la posibilidad de recibir capacitación?
- 5) ¿Cuáles son los tipos / formatos de material didáctico que prefieren los empleados de la empresa Habitar?
- 6) ¿En qué grado los empleados de la empresa Habitar aplican lo aprendido mediante el sistema de capacitación por e-learning?





## OBJETO DEL ESTUDIO

Esta investigación se llevará a cabo en la empresa Habitar que a mediados de 2015 implementó un proyecto de e-learning para capacitar a sus empleados. Habitar es una empresa de venta de productos para el hogar (Electrodomésticos y Muebles), Motos y Servicios Financieros fundada en 1994. Su razón social es Dilcar S.A.

Su administración central se encuentra ubicada en la ciudad de Resistencia Chaco en la av. Alvear al 2710. En este mismo predio también está construido y funcionando su depósito principal que abastece a todas las sucursales.

La empresa cuenta con una cadena de 22 sucursales distribuidas en las provincias de Chaco, Corrientes, Santa Fe y Santiago del estero:

- 1) Chaco:
  - a) Resistencia 1. 2 y 3.
  - b) Barranqueras.
  - c) San Bernardo.
  - d) Villa Berthet.
  - e) Corzuela.
  - f) Pampa del Infierno.
  - g) Pampa del Indio.
  - h) Machagai.
  - i) Quitilipi.
  - j) General Pinedo.
  - k) Presidencia de La Plaza.
  - l) La Leonesa.
- 2) Corrientes:
  - a) Corrientes Capital 1 y 2.
  - b) Saladas.
- 3) Santa Fe:
  - a) Avellaneda.
  - b) Villa Ocampo.
  - c) Las Toscas.
  - d) Florencia.
- 4) Santiago del Estero:
  - a) Quimilí.



Salvo los casos de Resistencia y Corrientes Capital, la mayoría de las sucursales se encuentran en localidades del interior de las provincias antes mencionadas.

Las sucursales estratégicamente se establecen (o se planifican sus aperturas) en plazas donde:

1. La población supere los 17.00 habitantes.
2. Existan actividades comerciales o de producción reconocidas.
3. Donde no exista competencia nacional como Musimundo, Garbarino y Frávega o competencia regional muy poderosa como lo es Cetrogar.

Actualmente, en la mayoría de los casos, nuestros competidores son locales o zonales (Estación Confort, Sensei, Muñoz Marchessi, Casa Chemes, Dante Tanino Hogar) como se observa en la siguiente imagen:

Figura 2: Cadenas de Electrodomésticos en la Argentina



Fuente: Elaboración Propia.

En los casos más distantes, existen sucursales a más de 700 km de distancia entre ellas como lo son las sucursales de Avellaneda, Santa Fe y Quimilí, Santiago del Estero. La Administración Central y Depósito se encuentran en un punto intermedio dividiendo esta distancia casi en 2 partes iguales.

La empresa cuenta con 144 empleados que se distribuyen de la siguiente manera:



Tabla 1: Distribución del Personal de Habitar.

Sector	Personas	%
Sucursales	88	61%
Depósito	21	15%
Administración	35	24%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Más del 60% del personal se encuentra en sucursales alejado de la administración central cumpliendo sus tareas en sucursales.

Las 88 personas que trabajan en Sucursales tienen un promedio de edad de 29 años.

El 86% son Hombres y el 14% Mujeres.

El 100% tiene estudios secundarios finalizados. Ninguna de estas personas tiene estudios de grado (o pregrado, terciario). Como otros conocimientos, cuentan con cursos de especialización en ventas y atención al cliente y Ofimática.

Los encargados de sucursal, vendedores y cajeros cuentan con un PC para realizar su trabajo.

Estas PC son parte de una Red Virtual Privada (VPN) a través de Internet. Cada una cuenta con sistema operativo Windows y pueden acceder a Internet libremente. Además disponen de las siguientes aplicaciones y dispositivos:

- Navegadores: Internet Explorer, Chrome y Mozilla.
- Programas de Oficina: Microsoft Office (word, excel, power point), Open Office.
- Otras herramientas: Reproductores Multimedia, Flash, lector de documentos pdf.
- Las computadoras cuentan con su impresora multifunción.
- Una de las PC de la sucursal cuenta con dispositivos multimedia (webcam, parlantes, micrófono).

El servidor de datos se encuentra en la administración central en Resistencia Chaco. Este servidor cuenta con la plataforma de Gestión de la compañía: Ventas, Stock, Depósito, Service, Contabilidad y Finanzas.



La conectividad a través de Internet la proveen distintos proveedores del servicio, donde en las zonas del interior de cada provincia el servicio no es de buena calidad. Esta mala calidad afecta en la transmisión de datos sobre todo en lo que tiene que ver con tiempos.

Algunos proveedores son:

- Ecom Chaco.
- Telecom.
- Cooperativas de la zona.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar el grado de influencia en la capacitación de los empleados, del uso de la plataforma educativa de e-learning implementada en las sucursales de la empresa Habitar en las provincias del Chaco, Santa Fe, Corrientes y Santiago del Estero, en el períodos 2016-2017.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Conocer el grado de aceptación que tiene en los empleados el sistema de educación a distancia a través de internet en la empresa Habitar.
- 2) Identificar cual es el formato de capacitación que prefieren los empleados de la empresa Habitar (presencial, e-learning, mixto)
- 3) Conocer el porcentaje de utilización de la plataforma de e-learning en la empresa Habitar.
- 4) Evaluar si la tecnología influye, positiva o negativamente, respecto a la posibilidad de recibir capacitación en la empresa Habitar.
- 5) Identificar cuáles son los tipos / formatos de material didáctico que prefieren los empleados de la empresa Habitar.
- 6) Cuantificar el grado de aplicación de lo aprendido a través del e-learning por los empleados de la empresa Habitar.

## **MARCO TEÓRICO:**

### **Tema 1: e-learning:**



Es una evolución de la capacitación a distancia tradicional donde se utiliza internet como medio para transmitir conocimientos.

La educación a distancia existe hace mucho tiempo y otras formas de capacitar eran a través de correspondencia, videos, cintas de audio, CDS, DVDs, etc.. También existen otros medios actuales como la radio y la Televisión para poder capacitar a distancia.

Al colocar internet como el medio de comunicación, se ha creado una revolución ya que en el momento el alumno y profesor se comunican y pueden interactuar (algo que no se podía dar por otros medios y el alumno solo recibía información).

Figura 3: Capacitación a Distancia Antes y Ahora



Fuente: Confección propia.

Una de las empresas de la Argentina, como más de 10 años de experiencia como lo es e-ABC Learning, explica en su página web al e-learning de la siguiente manera:

“El e-learning consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

Este nuevo concepto educativo es una revolucionaria modalidad de capacitación que posibilitó Internet, y que hoy se posiciona como la forma de capacitación predominante en el futuro. Este sistema ha transformado la educación, abriendo puertas al aprendizaje individual y



organizacional. Es por ello que hoy en día está ocupando un lugar cada vez más destacado y reconocido dentro de las organizaciones empresariales y educativas.

El término "e-learning" es la simplificación de ElectronicLearning. El mismo reúne a las diferentes tecnologías, y a los aspectos pedagógicos de la enseñanza y el aprendizaje.

El e-learning comprende fundamentalmente los siguientes aspectos:

- El pedagógico, referido a la Tecnología Educativa como disciplina de las ciencias de la educación, vinculada a los medios tecnológicos, la psicología educativa y la didáctica.
- El tecnológico, referido a la Tecnología de la Información y la Comunicación, mediante la selección, diseño, personalización, implementación, alojamiento y mantenimiento de soluciones en donde se integran tecnologías propietarias y de código abierto (Open Source).

A primera vista, los componentes tecnológicos son los más tangibles y el ejemplo más significativo son las plataformas de e-learning o LMS (Learning Management Systems); sistemas que permiten la administración y control de los aspectos administrativos de la capacitación entre otras funciones.

Los aspectos pedagógicos son como el alma del e-learning y van a trabajar sobre los contenidos. Puede que al principio sean los menos tangibles, pero serán al final los componentes más relevantes en términos de eficacia de los objetivos de enseñanza y aprendizaje fijados.

Los beneficios del e-learning son:

- Reducción de costos: permite reducir y hasta eliminar gastos de traslado, alojamiento, material didáctico, etc.
- Rapidez y agilidad: Las comunicaciones a través de sistemas en la red confiere rapidez y agilidad a las comunicaciones.
- Acceso just-in-time: los usuarios pueden acceder al contenido desde cualquier conexión a Internet, cuando les surge la necesidad.
- Flexibilidad de la agenda: no se requiere que un grupo de personas coincidan en tiempo y espacio.

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

## **Tema 2: Sistema de gestión de aprendizaje (LMS):**

Según la Pedagoga Alicia Cañellas Mayor (2014), Especial de LMS de Comunicación y Pedagogía



“Un LMS (Learning Management System) es un sistema de gestión de aprendizaje online, que permite administrar, distribuir, monitorear, evaluar y apoyar las diferentes actividades previamente diseñadas y programadas dentro de un proceso de formación completamente virtual (eLearning), o de formación semi-presencial (BlendedLearning).

Su conceptualización está orientada a que éstos sean fácilmente accesibles, amigables, intuitivos y flexibles, permitiendo ser utilizados tanto por los administradores, coordinadores y formadores, como por los estudiantes de un determinado curso, en cualquier momento y lugar, mientras se disponga de conexión a Internet. Por otro lado, también potencian de forma destacable la interacción online entre todos los agentes implicados dentro de un proceso de aprendizaje con componente online.

Los LMS son cada vez más utilizados, tanto por empresas que desean proporcionar capacitación para sus empleados, como también por organizaciones educativas y centros escolares.

Podemos decir que un sistema de gestión del aprendizaje efectivo, tiene el potencial necesario para optimizar los sistemas de formación de una organización y sus procesos ya que, en gran medida, se puede adaptar a las necesidades de cualquier organización.

En definitiva: un LMS eficiente puede resultar una de las mejores herramientas para un centro educativo o empresa, ya que aporta una serie de ventajas que vale la pena analizar, como veremos más adelante, y que van más allá del importante ahorro de recursos económicos que puede llevar implícito su uso.

Dichos sistemas se caracterizaron por apoyarse en una serie de herramientas que permiten crear ambientes de aprendizaje efectivos a nivel online, como son:

- Sistema de registro.
- Catálogo de cursos.
- Bibliotecas digitales.
- Seguimiento del desempeño de los estudiantes.
- Mecanismos de autoevaluación.
- Estadísticas e información de cursos y estudiantes.
- Apoyo a comunidades de aprendizaje.
- Etc.



## Beneficios

- Un LMS eficiente y correctamente utilizado presentará una serie de ventajas, como las que exponemos a continuación:
- Organización: En los casos en los que se gestionen grandes volúmenes de usuarios, un LMS permite tener bajo control gran parte del trabajo administrativo necesario que debemos llevar a cabo. Un buen sistema permitirá, en cada punto del proceso online, realizar las tareas de organización necesarias, de forma centralizada: gestión de altas y bajas de alumnos, creación de grupos de trabajo, organización de aulas, establecer calendarios y recordatorios para las tareas y los plazos de entrega de cada curso, realizar la recepción de las pruebas de forma online, e incluso, en algunos casos, validar dichas pruebas de forma automática, según el tipo de evaluación estipulada para cada ejercicio a entregar por los alumnos.
- Control: Los administradores de un LMS poseen control total sobre el formato de su aula virtual. Algunos sistemas de gestión han llegado a ser altamente personalizables. Ciertos LMS incluso permiten a los estudiantes poder personalizarse sus opciones a la hora de visualizar su entorno de aprendizaje dentro de cada curso.
- Seguimiento: Un LMS permite realizar un seguimiento de las acciones realizadas por los diferentes agentes que intervienen en una acción formativa o entorno virtual de aprendizaje. Esto puede ser muy útil en la medición de los resultados de los estudiantes y su evolución. Mediante el seguimiento de su progreso, se pueden detectar las áreas que necesitan ser reforzadas para mejorar. Cuando esta información puede ser fácilmente accesible, el estudiante siente que tiene un mayor control de su aprendizaje y puede inspirarse a seguir mejorando. Los sistemas de seguimiento y presentación de informes en este tipo de sistemas han ido mejorando con el paso de los años.
- Evaluación continua: Muchos usuarios puedan ser evaluados antes de comenzar un curso, durante su aprendizaje y tras la finalización de la acción formativa. Esta información que nos proporciona el LMS también puede ser útil, no sólo para ver el progreso de cada alumno, sino también para evaluar la eficacia de los programas de formación que la empresa u organización educativa ofrece.
- Flexibilidad: En la mayoría de LMS los módulos formativos se pueden adaptar u ordenar para satisfacer diferentes necesidades de la organización o entidad que ofrece los cursos. Por otro lado, para el estudiante, dicha flexibilidad le permite poder llevar su propio ritmo en la evolución de su aprendizaje.
- Efectividad: Con toda la información del curso al alcance de los estudiantes, un LMS hace que el hecho de aprender pueda resultar más efectivo, a la vez que pautado. Tener





acceso a los calendarios y recordatorios fechados es sumamente útil para los estudiantes.

- Obligaciones legales: La mayoría de organizaciones están obligadas a cumplir con ciertos requisitos legales y reglamentarios a la hora de llevar a cabo sus formaciones. Un LMS puede ayudar en ello, ya que puede ser usado para rastrear eficazmente los resultados y los tiempos necesarios para los requisitos que se deben actualizar o presentar a los organismos que lo requieran.”

### **Tema 3: Plataforma de e-learning Moodle:**

“Moodle es una aplicación web de tipo Ambiente Educativo Virtual, un sistema de gestión de cursos, de distribución libre, que ayuda a los educadores a crear comunidades de aprendizaje en línea. Este tipo de plataformas tecnológicas también se conoce como LCMS (LearningContent Management System). La versión más reciente es la 3.2.x.

Moodle fue creado por Martin Dougiamas, quien fue administrador de WebCT en la Universidad Tecnológica de Curtin. Basó su diseño en las ideas del constructivismo en pedagogía que afirman que el conocimiento se construye en la mente del estudiante en lugar de ser transmitido sin cambios a partir de libros o enseñanzas, y en el aprendizaje cooperativo. Un profesor que opera desde este punto de vista crea un ambiente centrado en el estudiante que le ayuda a construir ese conocimiento con base en sus habilidades y conocimientos propios en lugar de simplemente publicar y transmitir la información que se considera que los estudiantes deben conocer.

La primera versión de la herramienta apareció el 20 de agosto de 2002, a partir de allí han aparecido nuevas versiones de forma regular. Hasta julio de 2008, la base de usuarios registrados incluye más de 21 millones, distribuidos en 46.000 sitios en todo el mundo y está traducido a alrededor de 91 idiomas.

Estas herramientas son de gran utilidad en el ámbito educativo, ya que permiten a los profesores la gestión de cursos virtuales para sus alumnos (educación a distancia, educación en línea o e-learning), o la utilización de un espacio en línea que dé apoyo a la presencialidad (aprendizaje semipresencial, blendedlearning o b-learning).

Una de las ventajas es que respaldan la interacción grupal, al mismo tiempo que permite la conversación privada entre los estudiantes. Este medio es ideal para llevar a cabo evaluaciones del curso; en este caso el docente prepara una serie de preguntas y las plantea durante la realización del encuentro con sus estudiantes. Todos los participantes responden y, al mismo tiempo, pueden hacer observaciones sobre los comentarios expresados por los demás compañeros. Todos los participantes pueden contribuir simultáneamente mientras el sistema los



identifica automáticamente y al finalizar aparece una transcripción del encuentro. No obstante, es necesario resaltar que estas herramientas sólo pueden ser utilizadas conectados a Internet.

#### **Resumen de sus principales características:**

- Promueve una pedagogía constructivista social (colaboración, actividades, reflexión crítica, etc.).
- Es apropiada para el aprendizaje en línea y para complementar el aprendizaje presencial.
- Tiene una interfaz de navegación sencilla, ligera y eficiente.
- La mayoría de las áreas de introducción de texto (recursos para agregar información, recursos para proponer actividades) pueden ser editadas usando un editor HTML tan sencillo como cualquier editor de texto.
- Un profesor tiene control total sobre todas las opciones de un curso.
- Permite elegir entre varios formatos de curso: semanal, por temas, pestañas. Menú, Social, entre otros.
- Ofrece una serie de actividades para los cursos: consulta, tarea, diálogo, chat, foro, glosario, wiki, cuestionario, reunión, entre otros.
- Todas las calificaciones para los foros, diarios, cuestionarios y tareas pueden verse y descargarse como un archivo con formato de hoja de cálculo o archivo de texto.
- Crea un registro completo de los accesos del usuario. Se dispone de informes de la actividad de cada estudiante, con gráficos y detalles sobre su paso por cada módulo (último acceso, número de veces que lo ha leído) así como también de una detallada "historia" de la participación de cada estudiante, incluyendo mensajes enviados, entre otras.
- Integración del correo. Pueden enviarse al correo electrónico copias de los mensajes enviados a un foro, los comentarios de los profesores, etc., en formato HTML o de texto.
- Los profesores pueden definir sus propias escalas para calificar.
- Los cursos se pueden empaquetar en un único archivo zip utilizando la función de Copia de seguridad, la cual puede ser restaurada en cualquier servidor.

#### **Tema 4: Herramientas de Autor y Recursos Web 2.0**

Las Herramientas de Autor son aplicaciones que se descargan (libres o pagas) que facilitan la presentación de los contenidos propios mediante la combinación de textos, imágenes, video, sonido y en general cualquier elemento multimedia, todo ello integrado en un formato único.



Figura 4: ejemplos de Herramientas de Autor Gratuitas



Fuente: Confección Propia

Los Recursos 2.0 son herramientas basadas en la Web que se operan directamente online utilizando cualquier navegador. Mayormente son Gratuitas y muy Intuitivas de usar.

Figura 5: ejemplos de Recursos Web 2.0



Fuente: Confección Propia



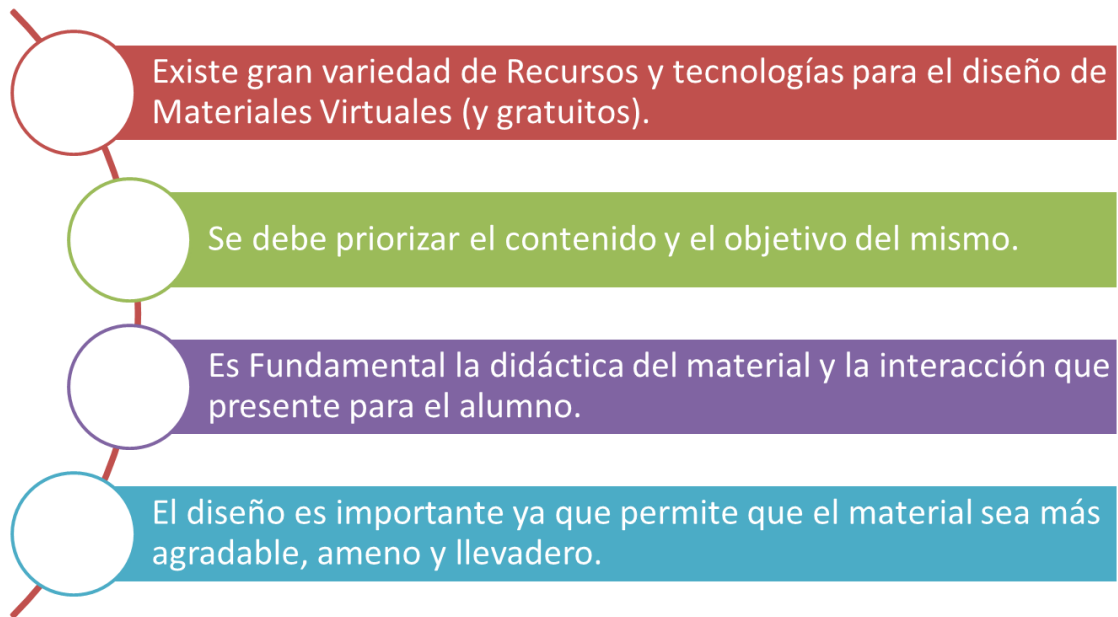
En el desarrollo de contenidos digitales educativos con estas herramientas se deben cumplir con los pasos que se observan en la figura siguiente:

Figura 6: Proceso de confección de materiales educativos digitales



Fuente: Confección Propia

Figura 7: Conclusiones sobre el desarrollo de contenidos educativos digitales



Fuente: Confección Propia

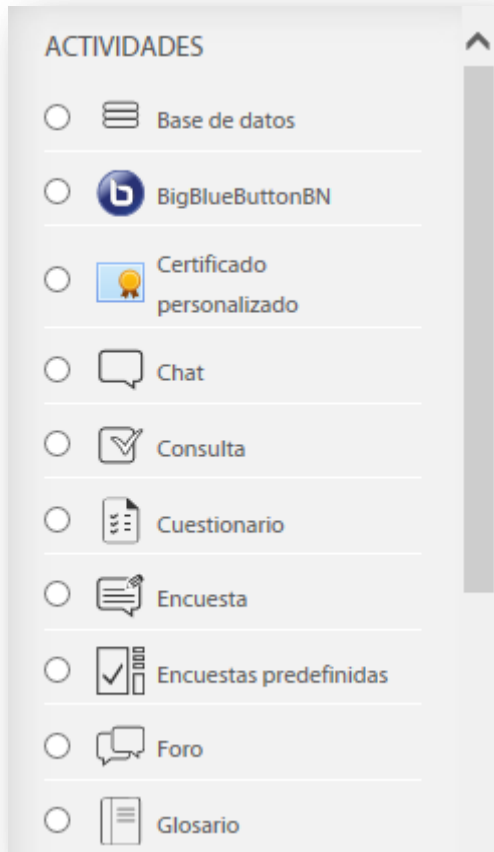
### **Tema 5: Actividades Pedagógicas**

“Las actividades pedagógicas en línea pueden concretarse a través de una serie de herramientas de comunicación tanto sincrónicas como asincrónicas. Algunas de estas herramientas, como wikis, blogs y chats, se llaman ‘medios sociales’ o herramientas ‘Web2’ puesto que tienen un fuerte componente social y permiten a las personas trabajar de manera conjunta para crear productos, como un documento de proyectos”....

Beatrice Ghirardini (2014), Metodologías de E-learning.

Moodle incorpora dentro de su estructura este tipo de actividades para incluirlas en los cursos. Varias opciones vienen incluidas ya en su instalación estándar y otras, como el caso de videoconferencias, que se pueden agregar gratuitamente, desde moodle.org, como resultado de colaboración gratuita de autores.

Figura 8: Captura de Pantalla “Ventana de Actividades Moodle”



Fuente: Confección Propia.

Se pueden dividir estas Actividades disponibles en dos grupos:

- 1) Actividades o Recursos Sincrónicos.
- 2) Actividades o Recursos Asincrónicos.

Las actividades Sincrónicas requieren que cierto grupo de personas participantes (al menos dos) coincidan en un cierto y mismo momento para poder interactuar en la actividad. Las actividades de este tipo más común son:

- Chat.
- Videoconferencias.

Las actividades asincrónicas no requieren el encuentro en un mismo momento para realizarlas y los usuarios interactúan cuando deciden participar. Ejemplos de estas herramientas son:

- Foro de Discusión.



- Correo Electrónico.
- Wikis.
- Blog.
- Cuestionarios / Exámenes.

Los principales tipos de actividades Asincrónicas de Moodle son (incluidas en su instalación estándar):

#### **Actividad tareas:**

Puede especificarse la fecha final de entrega de una tarea y la calificación máxima que se le podrá asignar, los estudiantes pueden subir sus tareas (en cualquier formato de archivo) al servidor. Se registra la fecha en que se han subido, se permite enviar tareas fuera de tiempo, pero el profesor puede ver claramente el tiempo de retraso, para cada tarea en particular, puede evaluarse a la clase entera (calificaciones y comentarios) en una única página con un único formulario. Las observaciones del profesor se adjuntan a la página de la tarea de cada estudiante y se le envía un mensaje de notificación, y el profesor tiene la posibilidad de permitir el reenvío de una tarea tras su calificación.

#### **Actividad consulta**

Es como una votación. Puede usarse para votar sobre algo o para recibir una respuesta de cada estudiante (por ejemplo. para pedir su consentimiento para algo). El profesor puede ver una tabla que presenta de forma intuitiva la información sobre quién ha elegido qué y se puede permitir que los estudiantes vean un gráfico actualizado de los resultados.

#### **Actividad foro:**

Hay diferentes tipos de foros disponibles: exclusivos para los profesores, de noticias del curso y abiertos a todos.



Todos los mensajes llevan adjunta la foto del autor. Las discusiones pueden verse anidadas, por rama, o presentar los mensajes más antiguos o los más nuevos primero, el profesor puede obligar la suscripción de todos a un foro o permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse de manera que se le envíe una copia de los mensajes por correo electrónico, el profesor puede elegir que no se permitan respuestas en un foro (por ejemplo; para crear un foro dedicado a anuncios), el profesor puede mover fácilmente los temas de discusión entre distintos foros.

### **Actividad Cuestionario:**

Los profesores pueden definir una base de datos de preguntas que podrán ser reutilizadas en diferentes cuestionarios, las preguntas pueden ser almacenadas en categorías de fácil acceso, y estas categorías pueden ser "publicadas" para hacerlas accesibles desde cualquier curso del sitio. Los cuestionarios se califican automáticamente, y pueden ser recalificados si se modifican las preguntas, los cuestionarios pueden tener un límite de tiempo a partir del cual no estarán disponibles. El profesor puede determinar si los cuestionarios pueden ser resueltos varias veces y si se mostrarán o no las respuestas correctas y los comentarios, las preguntas y las respuestas de los cuestionarios pueden ser mezcladas (aleatoriamente) para disminuir las copias entre los alumnos. Las preguntas pueden crearse en HTML y con imágenes. Las preguntas pueden importarse desde archivos de texto externos. Las preguntas pueden tener diferentes métricas y tipos de captura.

### **Actividad Encuesta:**

Se proporcionan encuestas ya preparadas y contrastadas como instrumentos para el análisis de las clases en línea. Se pueden generar informes de las encuestas los cuales incluyen gráficos. Los datos pueden descargarse con formato de hoja de cálculo Excel o como archivo de texto CSV. La interfaz de las encuestas impide la posibilidad de que sean respondidas sólo parcialmente. A cada estudiante se le informa sobre sus resultados comparados con la media de la clase.





### **Actividad wiki:**

El profesor puede crear este módulo para que los alumnos trabajen en grupo en un mismo documento.

Todos los alumnos podrán modificar el contenido incluido por el resto de compañeros.

De este modo cada alumno puede modificar el wiki del grupo al que pertenece, pero podrá consultar todos los wikis.

El wiki sirve como base para mantener comunicación constante con los integrantes de un grupo de estudio.

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Enfoque y tipo de la investigación**

Cuantitativo estratificado, acorde a la estructura organizativa y funcional de la empresa. En esta investigación se utilizarán encuestas estructuradas, algunas propias de la plataforma de e-learning y, además, de otros recursos informáticos.

### **Población**

La población está constituida por la totalidad de los empleados de las 22 sucursales de la empresa Habitar, que desarrolla sus actividades comerciales en Chaco, Corrientes, Santa Fe y Santiago del Estero, que totalizan 88 personas.

### **Muestra**

La muestra estará integrada por los 54 vendedores, que son los principales destinatarios de las acciones de capacitación. Ésta es, por lo tanto, una muestra no probabilística, ya que los elementos serán seleccionados por algún criterio o situación particular (Yuni y Urbano, 2006), sin resultar ninguno de ellos un sujeto típico, pues la población es



totalmente heterogénea, tanto por su formación, como por su función dentro de la organización de la empresa.

La muestra en esta investigación estará constituida por un subgrupo de la población: todos los empleados de atención al público, o sea, los vendedores.

Este subgrupo de 54 vendedores cuenta con las siguientes características:

- El 95% es de sexo masculino y el 5% femenino.
- La edad promedio es de 34 años. El rango de edades es de 22 a 56 años y la mayor cantidad de personas tienen entre 30 y 40 años (56%). Solo una persona tiene más de 50 años, 36% tienen más de 35 años y el 27% tiene entre 22 y 30 años.
- La antigüedad promedio es de 3 años. El 9% tiene más de 10 años de antigüedad. El 27% es personal con menos de 1 año de antigüedad.
- El 100% posee secundario completo pero ninguno terminó una carrera superior. El 20% cuenta con estudios superiores incompletos.
- El 60% tiene alguna certificación en estudios no formales completos (cursos, talleres varios).
- El 63% se encuentra trabajando en el interior de las provincias de Chaco, Corrientes, Santa Fe y Santiago del Estero. El 37% trabaja en Resistencia, Barranqueras y Corrientes Capital.

### **Técnicas: Instrumentos de recolección de datos**

Para realizar dicha investigación se utilizarán encuestas on-line aprovechando la modalidad de capacitación. Las encuestas on-line permitirán abarcar la totalidad de la muestra que se encuentra dispersa geográficamente. Además este tipo de herramienta genera información de manera muy rápida con la posibilidad de contar con estadísticas en el momento. Luego con esta información se podrán analizar los datos y obtener las conclusiones de la investigación.

Para la confección de las encuestas se utilizará la “Actividad Encuesta (o Actividad de Retroalimentación)” propia de plataforma de e-learning Moodle (incluida en su versión estándar): “El módulo de actividad Encuesta permite que un profesor pueda crear una encuesta personalizada para obtener la opinión de los participantes utilizando una variedad de tipos de pregunta, como opción múltiple, sí/no o texto.



Las respuestas de la Encuesta pueden ser anónimas si así se quiere, y los resultados pueden ser mostrados a todos los participantes o bien sólo a los profesores. Cualquier Encuesta situada en la página principal del sitio podrá ser cumplimentada por usuarios no registrados.

La actividad Encuesta puede ser utilizada para la evaluación del curso, ayudando a mejorar el contenido del mismo para los futuros participantes.”  
[https://docs.moodle.org/all/es/Actividad\\_de\\_retroalimentaci%C3%B3n](https://docs.moodle.org/all/es/Actividad_de_retroalimentaci%C3%B3n)

Este tipo de encuesta cuenta con procesamiento de datos de forma automática para poder visualizarlos de distintas formas y también exportarlos / descargarlos para poder trabajarlos en una hoja de cálculo. De esta manera se podrán crear tablas o gráficos a medida.

La recopilación de esta información intentará realizar una evaluación sobre “la satisfacción de los participantes del proyecto, el conocimiento adquirido, el grado de aplicación de lo adquirido y su impacto”. Donald Kirkpatrick (1999).

En el trabajo que se presentó en el Primer Congreso Internacional sobre uso y buenas prácticas con TIC: la WEB 2.0 (Universidad de Málaga 2009) “¿Qué necesito saber para ser TELEFORMADOR?”, se describen estos cuatro niveles de evaluación:

### **Nivel 1: Satisfacción (Reacción).**

Este primer nivel de evaluación se produce justo a la finalización de la acción formativa y está centrado en valorar el grado de satisfacción del cliente (alumnado –cliente externo– y tutores/dinamizadores –clientes internos–). Este grado de satisfacción atiende al conjunto de dimensiones de la acción (aspectos pedagógicos y organizativos; aspectos tecnológicos; acción tutorial y dinamización; calidad percibida; expectativas, etc.). Se trata, en definitiva, de conocer la opinión/valoración de todos los agentes implicados (comunidad educativa) en cuanto al desarrollo global de la acción formativa.



### **Nivel 2: Aprendizaje.**

Este segundo nivel centra la evaluación en el grado de adquisición/mejora de las competencias profesionales que se trabajan en la acción formativa. Es decir, el nivel de conocimientos y habilidades que el alumnado ha adquirido y/o mejorado en la acción formativa; teniendo como punto de referencia los objetivos de aprendizaje establecidos. Un conjunto de herramientas y pruebas de evaluación harán posible recopilar los datos necesarios para esta evaluación, que se centra principalmente en el nivel de aprendizaje del alumnado.

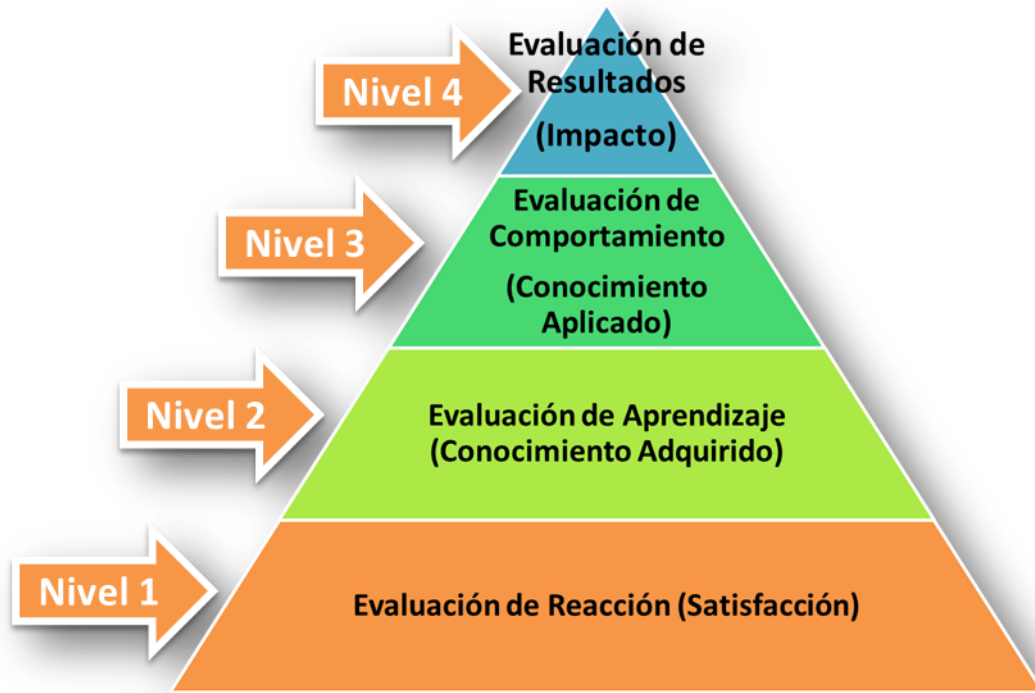
### **Nivel 3: Transferencia (Comportamiento).**

Con este nivel de evaluación se pretende valorar el nivel de puesta en práctica del aprendizaje en el contexto profesional del alumnado. En la medida en que las competencias (conocimientos y habilidades) trabajadas en la acción formativa han permitido al alumnado una aplicación directa en su puesto de trabajo generando algún tipo de mejora/beneficio. Este nivel de evaluación requiere de un cierto tiempo entre el desarrollo de la actividad y la valoración de esta aplicabilidad práctica.

### **Nivel 4: Impacto (Resultados).**

Este último nivel de evaluación se orienta a valorar los resultados finales de la formación, en términos de retorno de la inversión (ROI). Es decir, valorar en qué medida la acción formativa repercute en la organización del alumnado de forma efectiva y eficiente.

Figura 9: Modelo de evaluación (Kirck Patrick)



Fuente: Confección propia.

## **Recopilación de datos, Resultados y Análisis de los Resultados**

### **Recopilación de los datos (encuesta)**

Para la recopilación de datos se utilizó una encuesta online propia de la plataforma de e-learning Moodle. Se seleccionó este tipo de herramienta / actividad porque es confiable, configurable, muy sencilla y las personas que pertenecen a la muestra de estudio ya están familiarizadas con la misma.

Es una encuesta anónima y las posibles respuestas están tabuladas con el objetivo de acotar la información y poder realizar un cruce de datos, si fuese necesario, para un mejor entendimiento de lo observado. “El enfoque cuantitativo utilizar la recolección y el análisis de los datos para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo.....”, Hernández Sampieri, Roberto.

La encuesta utilizada con su tabulación correspondiente se encuentra detallada en el Anexo de este documento (página 54.)

### **Resultados y Análisis de los Resultados**

De los 54 vendedores encuestados (la totalidad de la muestra) el resultado y análisis de las preguntas es el siguiente:



### Preguntas relacionadas con los conocimientos previos del vendedor:

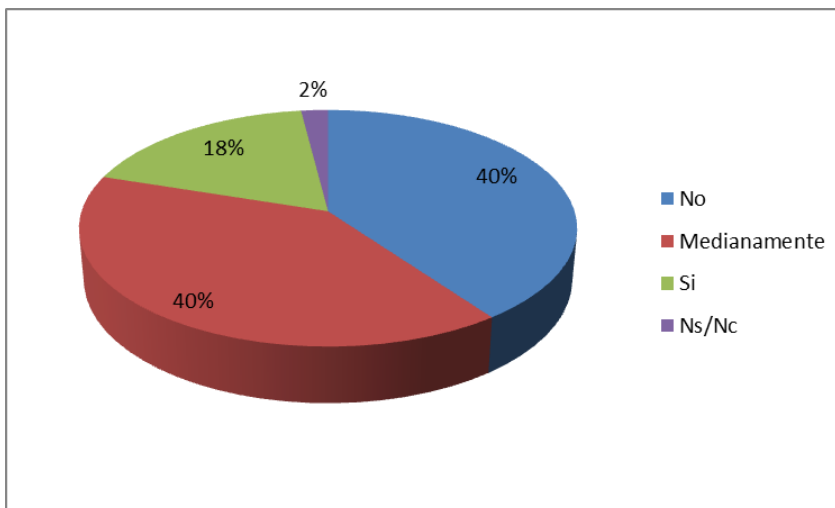
Pregunta 1: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿usted conocía el concepto de capacitación a distancia?

Tabla 2: Datos Pregunta 1

	No	Medianamente	Si	Ns/Nc
%	40%	40%	18%	2%
#	21	21	10	2

Fuente: Confección Propia

Gráfico 1: Datos Pregunta 1



Fuente: Confección Propia

Pregunta 2: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía el término e-learning propiamente dicho?

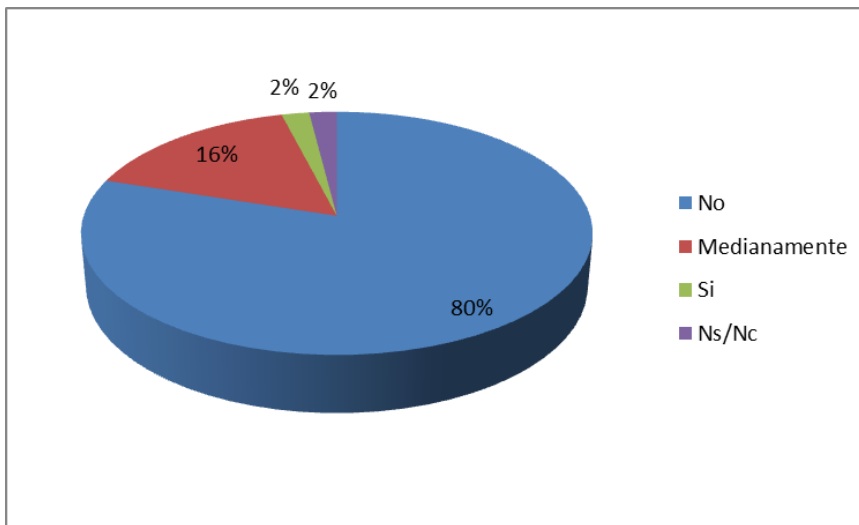
Tabla 3: Datos Pregunta 2

	No	Medianamente	Si	Ns/Nc
%	80%	16%	2%	2%
#	42	8	2	2

Fuente: Confección Propia



Gráfico 2: Datos Pregunta 4



Fuente: Confección Propia

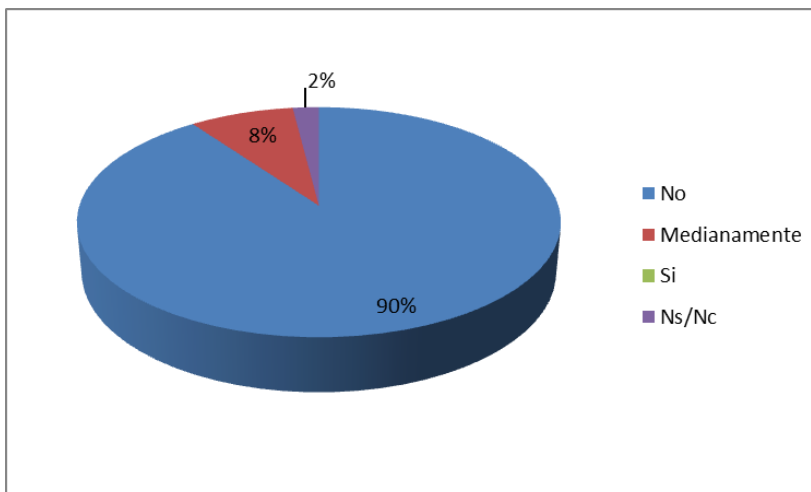
Pregunta 3: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía qué son las TIC's?

Tabla 4: Datos Pregunta 3

	No	Medianamente	Si	Ns/Nc
%	90%	8%	0%	2%
#	48	4	0	2

Fuente: Confección Propia

Gráfico 3: Datos Pregunta 3



Fuente: Confección Propia

Pregunta 4: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía los conceptos de web 2.0 y Herramientas colaborativas?

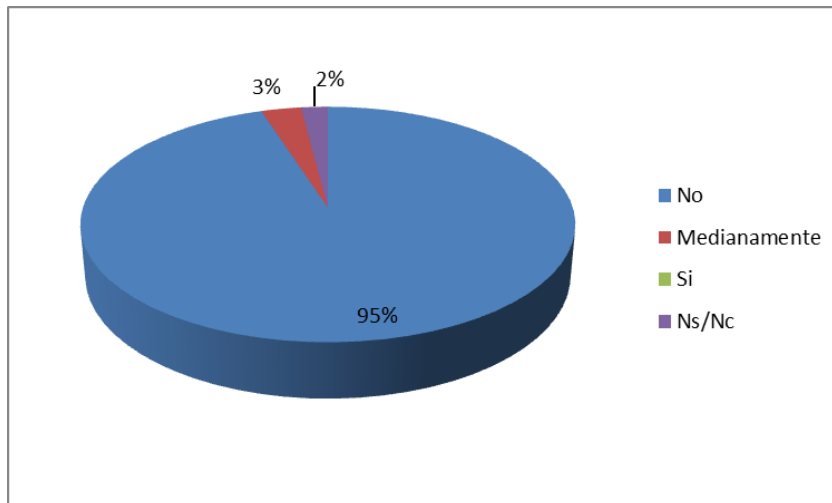


Tabla 5: Datos Pregunta 4

	No	Medianamente	Si	Ns/Nc
%	95%	3%	0%	2%
#	51	1	0	2

Fuente: Confección Propia

Gráfico 4: Datos Pregunta 4



Fuente: Confección Propia

Pregunta 5: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted realizó algún tipo de capacitación / entrenamiento por Internet?

Tabla 6: Datos Pregunta 5

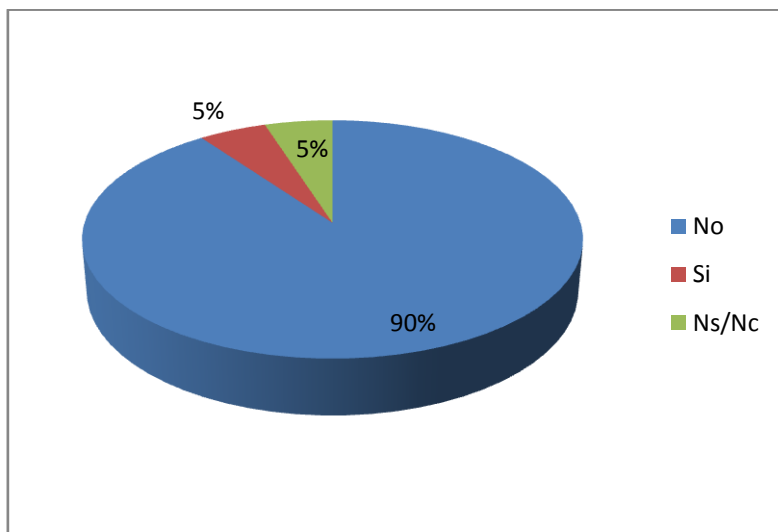
	No	Si	Ns/Nc
%	90%	5%	5%
#	48	3	3

Fuente: Confección Propia





Gráfico 5: Datos Pregunta 5



Fuente: Confección Propia

En esta primera sección, sobre los conocimientos anteriores a la implementación, los participantes de la encuesta manifiestan que medianamente conocían el concepto de capacitación a distancia. Cuando se indaga sobre la tecnología específica del e-learning el porcentaje de desconocimiento comienza a aumentar. Finalmente la mayoría no realizó cursos o capacitaciones a distancia antes de la implementación del e-learning en Habitar.

### **Preguntas relacionadas a la aceptación, satisfacción y preferencias de los vendedores sobre la capacitación a distancia a través de e-learning:**

Pregunta 6: ¿Cuál es su nivel de aceptación del e-learning de Habitar?

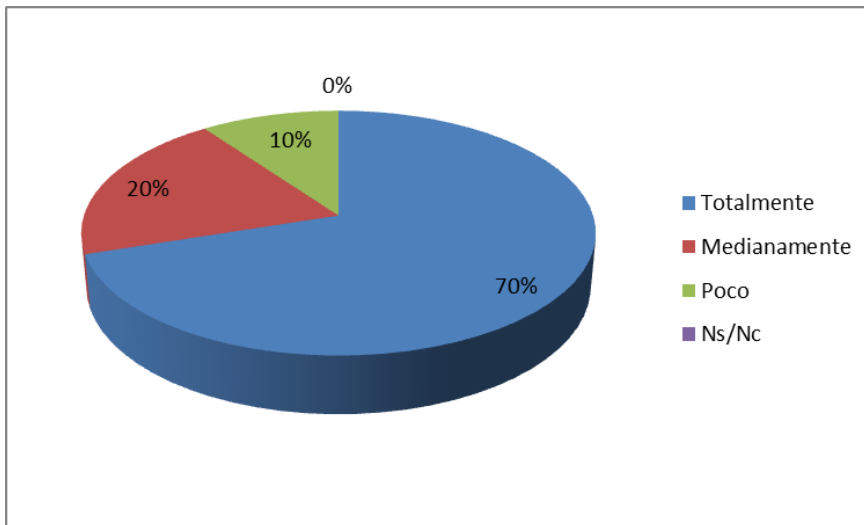
Tabla 7: Datos Pregunta 6

	<b>Totalmente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	70%	20%	10%	0%
<b>#</b>	38	11	5	0

Fuente: Confección Propia



Gráfico 6: Datos Pregunta 6



Fuente: Confección Propia

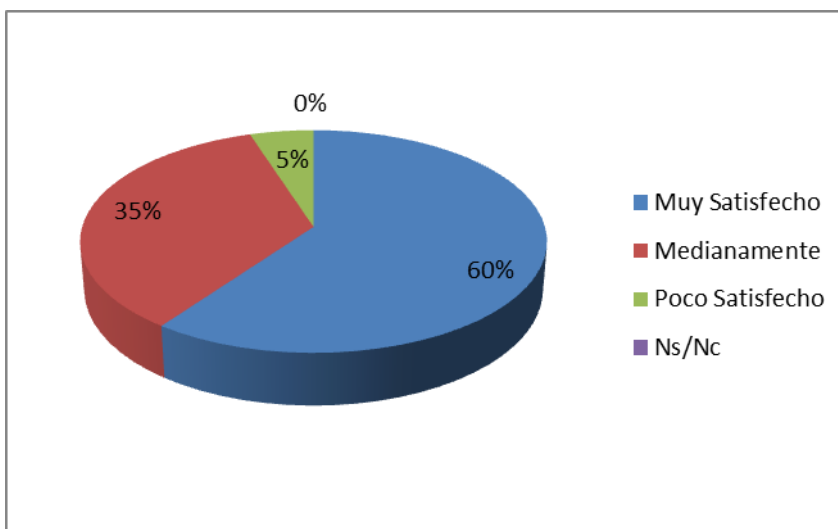
Pregunta 7: ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al e-learning de Habitar?

Tabla 8: Datos Pregunta 7

	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Ns/Nc</b>
%	60%	35%	5%	0%
#	33	19	2	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 7: Datos Pregunta 7



Fuente: Confección Propia

Pregunta 7: ¿Qué tipo de formato de capacitación prefiere?

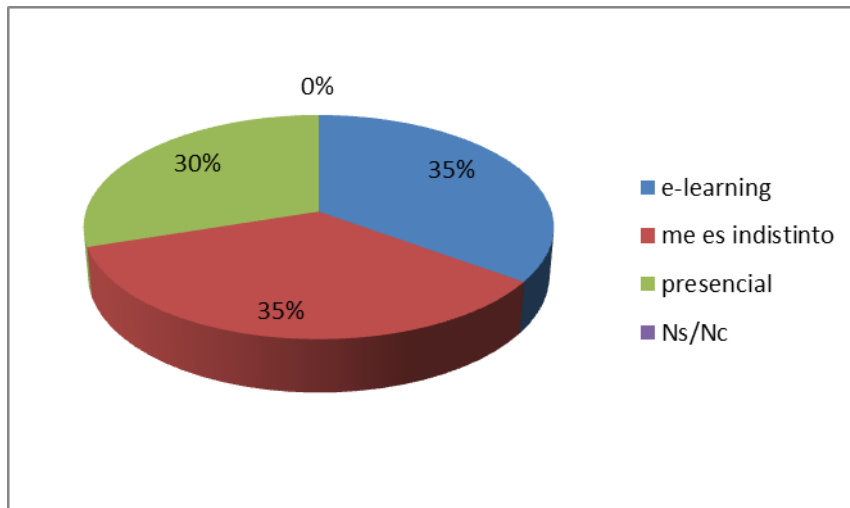


Tabla 8: Datos Pregunta 7

	e-learning	me es indistinto	Presencial	Ns/Nc
%	35%	35%	30%	0%
#	19	19	16	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 7: Datos Pregunta 7



Fuente: Confección Propia

En esta sección de Aceptación, Satisfacción y Preferencias acerca del sistema de capacitación los participantes informan que aceptan el proyecto y que están satisfechos con el tipo de capacitación implementado. Al poder elegir entre los dos tipos de capacitación, por e-learning y presencial, la preferencia se divide casi equitativamente. Igualmente hay un 35% de personas que les es indistinto y podrían sumarse sin problemas a la elección de la capacitación por e-learning.

Mediante más datos de la encuesta: edad y antigüedad en la empresa, se pudieron cruzar los datos e identificar los porcentajes más negativos. De las 16 personas que eligen la capacitación presencial el 100% tiene más de 36 años. Respecto al nivel bajo de aceptación del e-learning coincide que las 5 personas tienen más de 5 años de antigüedad en la empresa y también son mayores de 36 años.

### **Preguntas relacionadas a la frecuencia de utilización de la plataforma:**

Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia usted utiliza la plataforma de e-learning de Habitar?

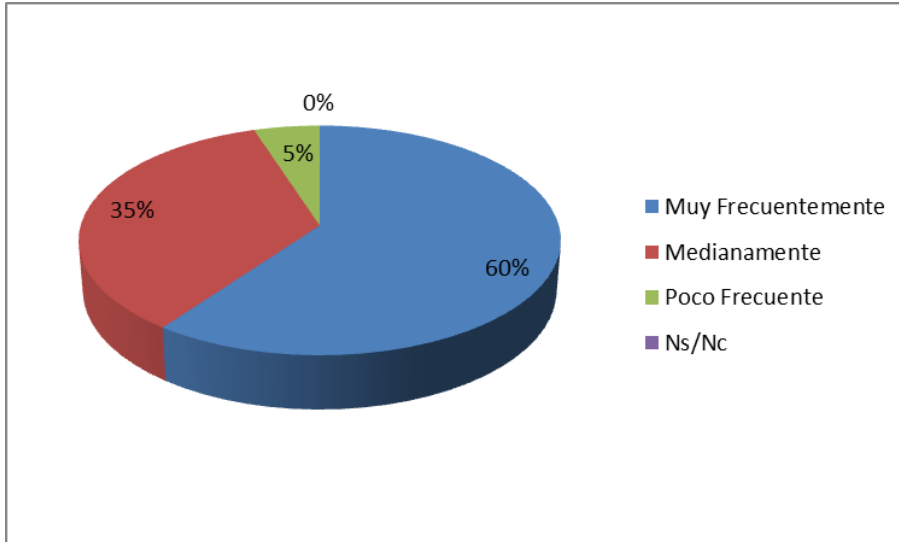
Tabla 9: Datos Pregunta 8



	Muy Frecuentemente	Medianamente	Poco Frecuente	Ns/Nc
%	60%	35%	5%	0%
#	33	19	2	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 8: Datos Pregunta 8



Fuente: Confección Propia

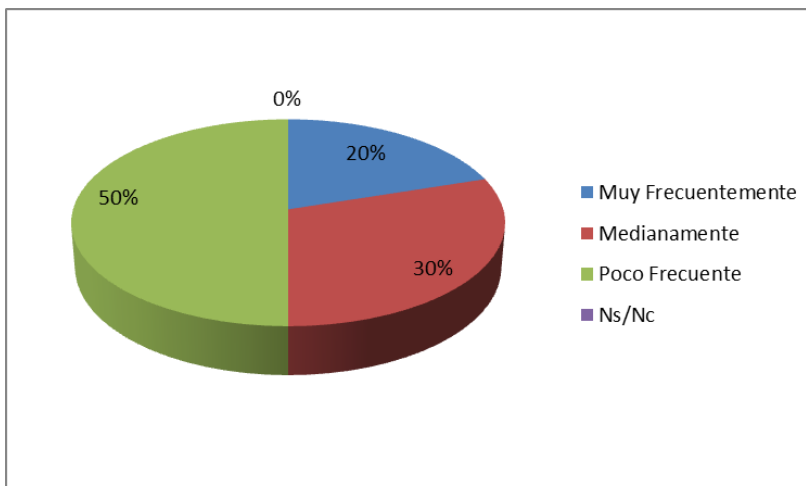
Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia usted utiliza la versión móvil del e-learning Habitar?

Tabla 10: Datos Pregunta 9

	Muy Frecuentemente	Medianamente	Poco Frecuente	Ns/Nc
%	20%	30%	50%	0%
#	11	16	27	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 9: Datos Pregunta 9





Fuente: Confección Propia

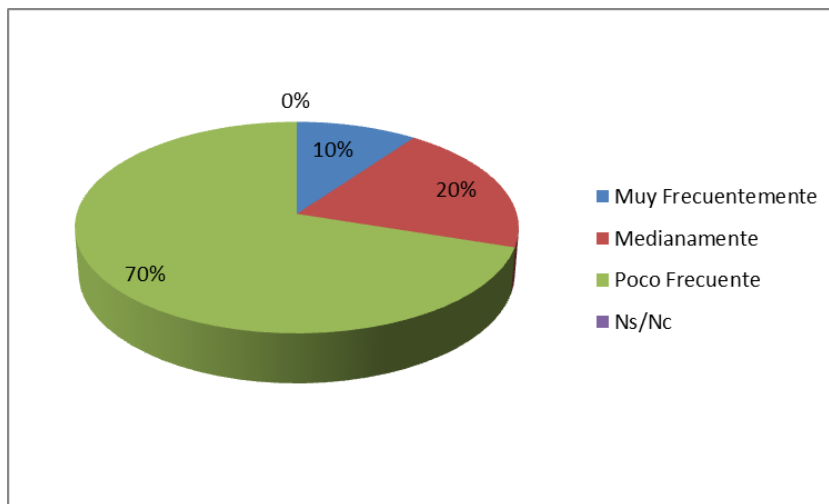
Pregunta 10: ¿Con que frecuencia usted utiliza la plataforma de e-learning fuera de la empresa Habitar?

Tabla 11: Datos Pregunta 10

	<b>Muy Frecuentemente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Frecuente</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	10%	20%	70%	0%
<b>#</b>	6	11	37	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 10: Datos Pregunta 10



Fuente: Confección Propia

Sobre la frecuencia de utilización de la plataforma de e-learning se evidencia que el uso de la misma es frecuente. Esto se debe que la capacitación en la empresa Habitar es una acción constante y sistematizada como lo es la capacitación No Formal “Toda actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera de la estructura del sistema formal, para impartir cierto tipo de aprendizaje a ciertos subgrupos de la población, ya sea adultos o niños” (Trilla, 1997).

De las 11 personas que utilizan la versión móvil del e-learning de la empresa Habitar 10 son menores de 27 años.

Las 17 personas que utilizan la plataforma de e-learning “Muy y Medianamente con Frecuencia” fuera de la empresa tienen una antigüedad de menos de 1 años.



### Preguntas relacionadas con la tecnología (internet) como medio de comunicación:

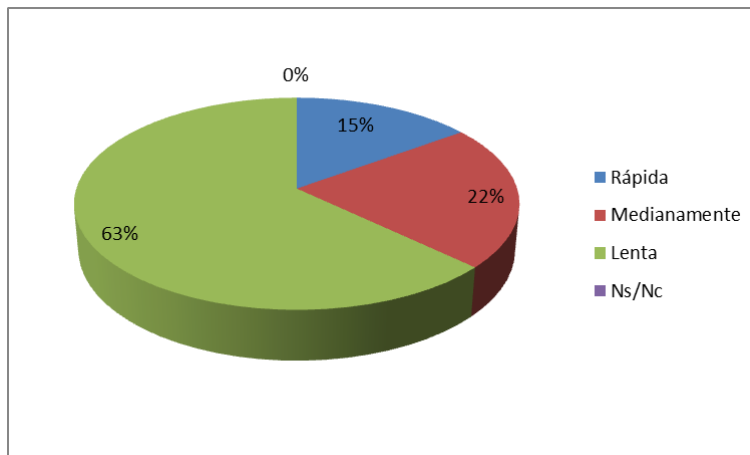
Pregunta 11: ¿Cuál es la velocidad de conexión, respuesta y descarga en su sucursal o región?

Tabla 12: Datos Pregunta 11

	<b>Rápida</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Lenta</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	15%	22%	63%	0%
<b>#</b>	8	11	35	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 11: Datos Pregunta 11



Fuente: Confección Propia

Pregunta 12: ¿En alguna oportunidad la velocidad de conexión imposibilitó su capacitación?

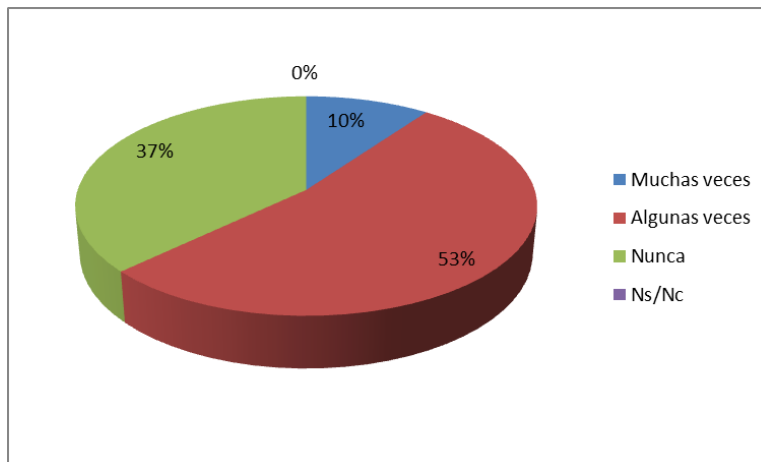
Tabla 13: Datos Pregunta 12

	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	10%	53%	37%	0%
<b>#</b>	6	29	19	0

Fuente: Confección Propia



Gráfico 12: Datos Pregunta 12



Fuente: Confección Propia

Esta sección de información demuestra como la tecnología, en este caso la velocidad de internet, afecta en la capacitación del personal de la empresa Habitar.

Al cruzar los datos con de las respuestas con la ubicación de los participantes se puede terminar el 85% dispone de una conexión poco rápida y que son las personas que trabajan en el interior de las provincias. Las 35 personas que afirman que la conexión es lenta pertenecen al interior del Chaco (zonas con Cooperativas de Internet). De estas personas del Interior del Chaco, 6 afirman que muchas veces no han podido capacitarse por esta deficiencia tecnológica.

### **Preguntas relacionadas al formato o tipo de material didáctico, colaboración y tutorización:**

Pregunta 13: Respecto al formato del material de estudio, ¿Qué tipo de formato prefiere?

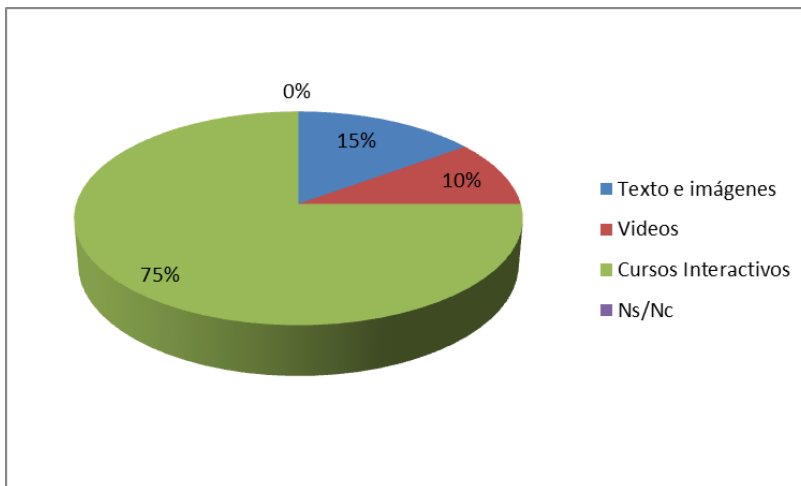
Tabla 14: Datos Pregunta 13

	<b>Texto e imágenes</b>	<b>Videos</b>	<b>Cursos Interactivos</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	15%	10%	75%	0%
<b>#</b>	9	5	40	0

Fuente: Confección Propia



Gráfico 13: Datos Pregunta 13



Fuente: Confección Propia

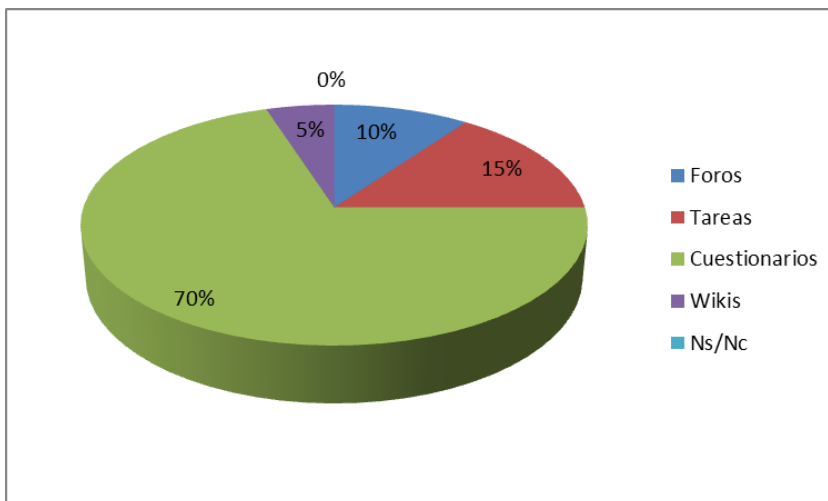
Pregunta 14: Respecto a los tipos de evaluaciones individuales, ¿Qué tipo de actividades prefiere?

Tabla 15: Datos Pregunta 14

	Foros	Tareas	Cuestionarios	Wikis	Ns/Nc
%	10%	15%	70%	5%	0%
#	6	9	37	2	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 14: Datos Pregunta 14



Fuente: Confección Propia

Pregunta 15: Respecto a la colaboración entre pares, ¿Cuál es el grado de respuesta o ayuda entre los participantes?



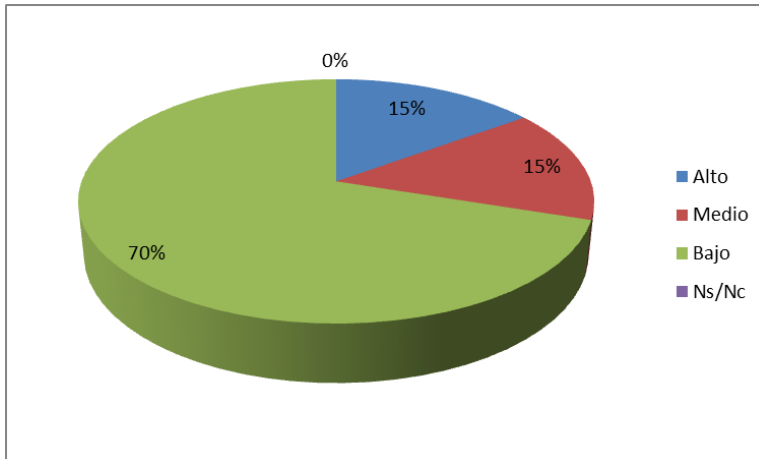


Tabla 16: Datos Pregunta 15

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	15%	15%	70%	0%
<b>#</b>	8	8	38	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 15: Datos Pregunta 15



Fuente: Confección Propia

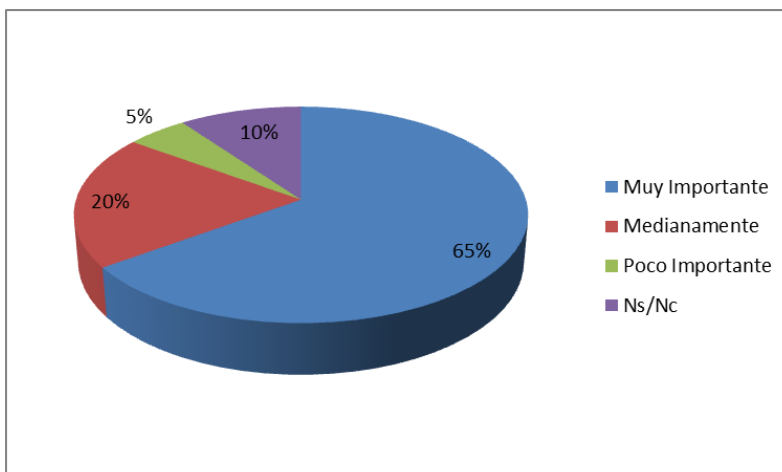
Pregunta 16: ¿Cuál es la importancia que le da el seguimiento de un tutor en su capacitación?

Tabla 17: Datos Pregunta 16

	<b>Muy Importante</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	65%	20%	5%	10%
<b>#</b>	36	10	2	6

Fuente: Confección Propia

Gráfico 16: Datos Pregunta 16





Fuente: Confección Propia

En esta sección de preguntas, acerca de las preferencias de los usuarios sobre los formatos de capacitación, evaluación y trabajos colaborativos, se puede observar que la mayoría prefiere los cursos Interactivos en los cuales el alumno va eligiendo qué y cómo capacitarse. 9 personas prefieren el texto plano y solo 5 los videos. Posiblemente este % es bajo debido a que el formato de video requiere una conexión veloz, y que no es el caso en la mayoría de las plazas donde se encuentra la empresa Habitar.

Respecto al tipo de evaluación el 70% prefieren los cuestionarios individuales (de opciones múltiples, arrastrar u soltar, emparejamiento, etc.). A la hora de interactuar y presentar sus ideas en los Foros o Wikis, no son opciones preferidas. Las actividades tipo tareas son medianamente aceptadas por 9 personas. Estas tareas son similares a los trabajos prácticos tradicionales en los cuales el alumno recibe las instrucciones y confecciona el trabajo para ser corregido.

El trabajo colaborativo en el proyecto de e-learning en la empresa Habitar es muy bajo. El 70% afirma que no recibe ayuda o respuestas de sus pares.

El 85% de los vendedores afirma que es importante el seguimiento del tutor en su formación. Esto se debe seguramente al cambio de paradigma de una capacitación tradicional a una a distancia.

### Preguntas relacionadas a la relación temas / importancia:

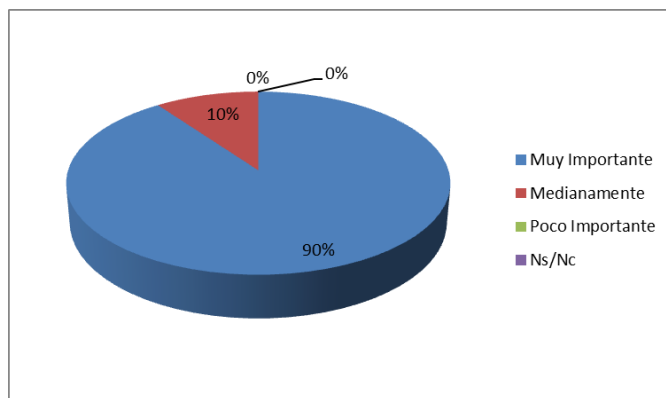
Pregunta 17: ¿Considera que los temas / cursos publicados son importantes para su formación?

Tabla 18: Datos Pregunta 17

	<b>Muy Importante</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Ns/Nc</b>
%	90%	10%	0%	0%
#	48	6	0	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 17: Datos Pregunta 17





Fuente: Confección Propia

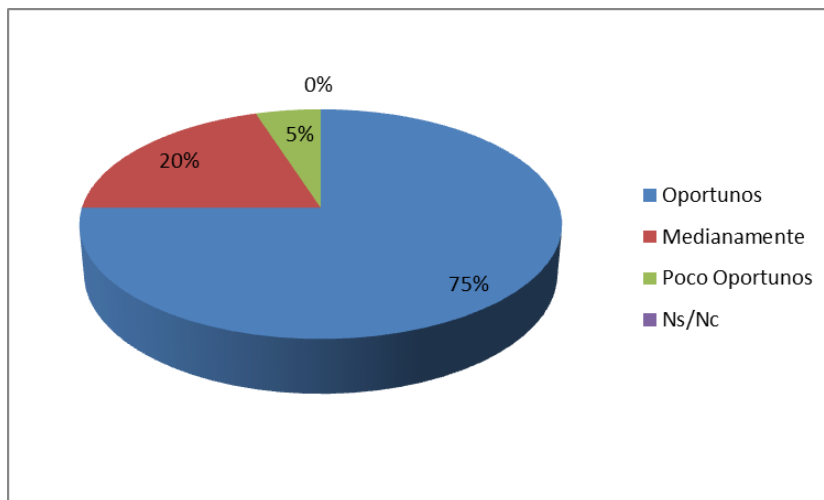
Pregunta 18: ¿Considera que los temas / cursos publicados son oportunos?

Tabla 19: Datos Pregunta 18

	<b>Oportunos</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Oportunos</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	75%	20%	5%	0%
<b>#</b>	42	10	2	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 18: Datos Pregunta 18



Fuente: Confección Propia

Pregunta 19: ¿Considera que los temas / cursos publicados son posibles de aplicar en su trabajo habitual?

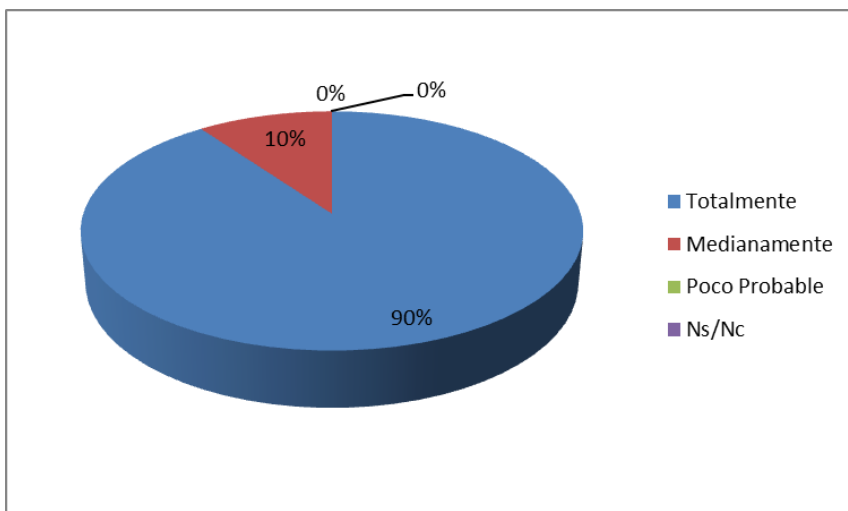
Tabla 20: Datos Pregunta 19

	<b>Totalmente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Probable</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	90%	10%	0%	0%
<b>#</b>	48	6	0	0

Fuente: Confección Propia



Gráfico 19: Datos Pregunta 19



Fuente: Confección Propia

En esta sección de preguntas los resultados son contundentes y coincidentes. Tanto la importancia, como el momento y la aplicabilidad de los contenidos son altamente valorados por los participantes. Esto se debe a la planificación anual de los temas que se tratarán y de aquellos que surgen como necesidad de capacitación, ya sea por la incorporación de personal nuevo, mejora de alguna tecnología y por la observación de los responsables de los distintos sectores (detección de falencias)

### Preguntas relacionadas con el grado de aprendizaje y aplicación de los contenidos:

Pregunta 20: ¿Cuál considera usted es el grado de aprendizaje de los cursos dictados?

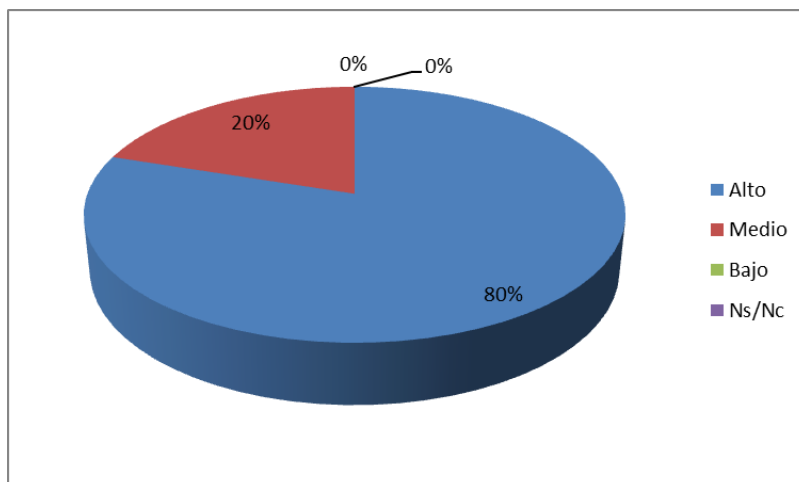
Tabla 21: Datos Pregunta 20

	Alto	Medio	Bajo	Ns/Nc
%	80%	20%	0%	0%
#	44	10	0	0

Fuente: Confección Propia



Gráfico 20: Datos Pregunta 20



Fuente: Confección Propia

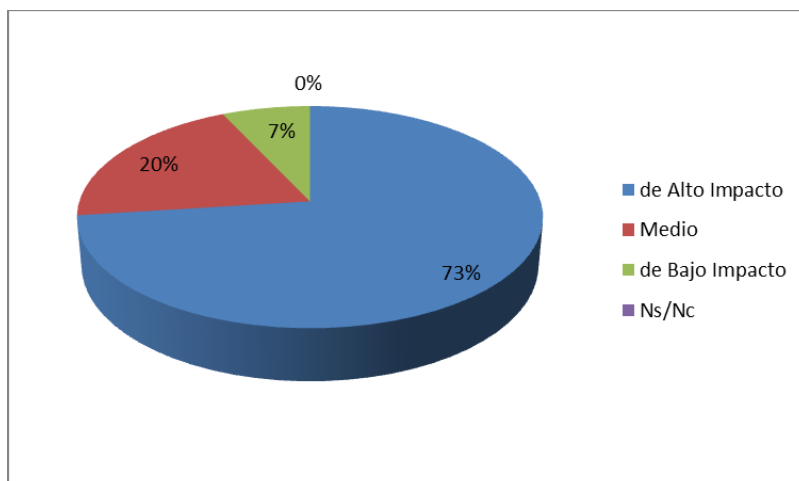
Preguntas 21: ¿Cuál es el grado de aplicación de lo aprendido en su trabajo habitual?

Tabla 22: Datos Pregunta 21

	de Alto Impacto	Medio	de Bajo Impacto	Ns/Nc
%	73%	20%	7%	0%
#	40	10	4	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 21: Datos Pregunta 21



Fuente: Confección Propia

Al igual que la sección anterior los datos recabados en este grupo de preguntas son coincidentes y positivos. Los materiales de estudio y la planificación de los cursos son diseñados para que los vendedores comprendan los contenidos y sean altamente aplicables. Los datos informados por encuestados afirman lo antes dicho.



### Preguntas sobre consideraciones finales:

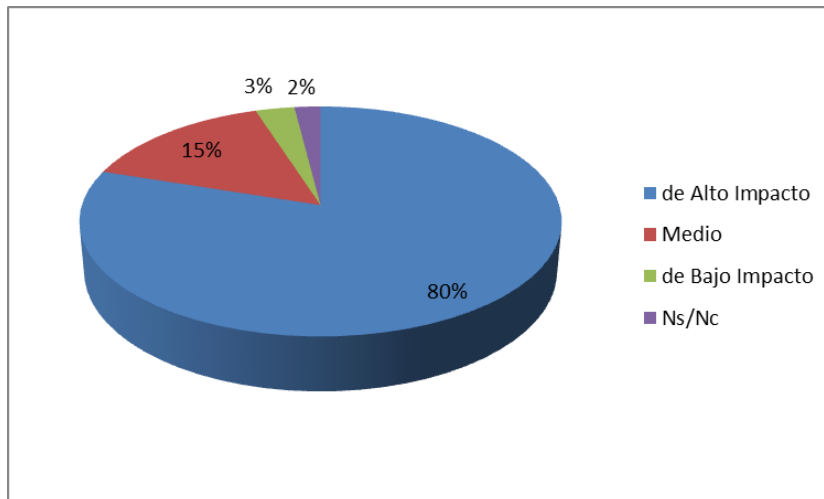
Pregunta 22: ¿Cuál es el grado de Impacto personal que usted considera se dio con la implementación del e-learning en habitar?

Tabla 23: Datos Pregunta 22

	<b>de Alto Impacto</b>	<b>Medio</b>	<b>de Bajo Impacto</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	80%	15%	3%	2%
<b>#</b>	40	8	4	2

Fuente: Confección Propia

Gráfico 22: Datos Pregunta 22



Fuente: Confección Propia

Pregunta 23: ¿Cuál es el grado de Impacto empresarial que usted considera se dio con la implementación del e-learning en habitar?

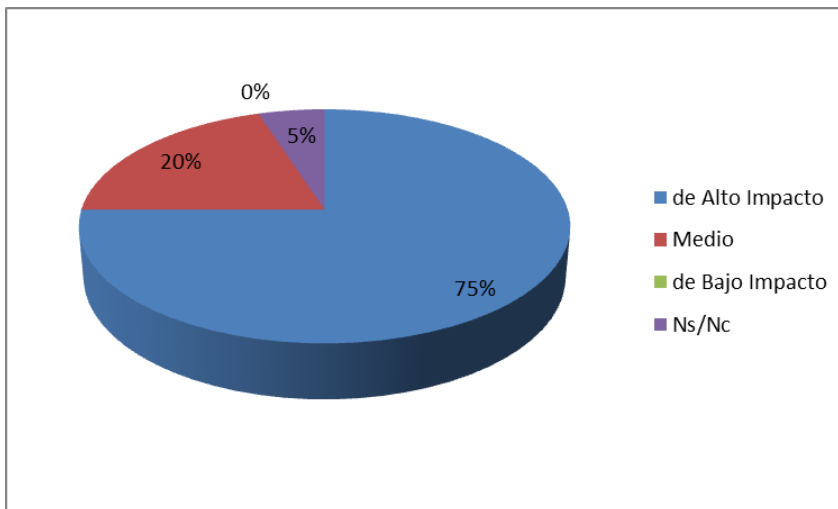
Tabla 24: Datos Pregunta 23

	<b>de Alto Impacto</b>	<b>Medio</b>	<b>de Bajo Impacto</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	75%	20%	0%	5%
<b>#</b>	41	11	0	2

Fuente: Confección Propia



Gráfico 23: Datos Pregunta 23



Fuente: Confección Propia

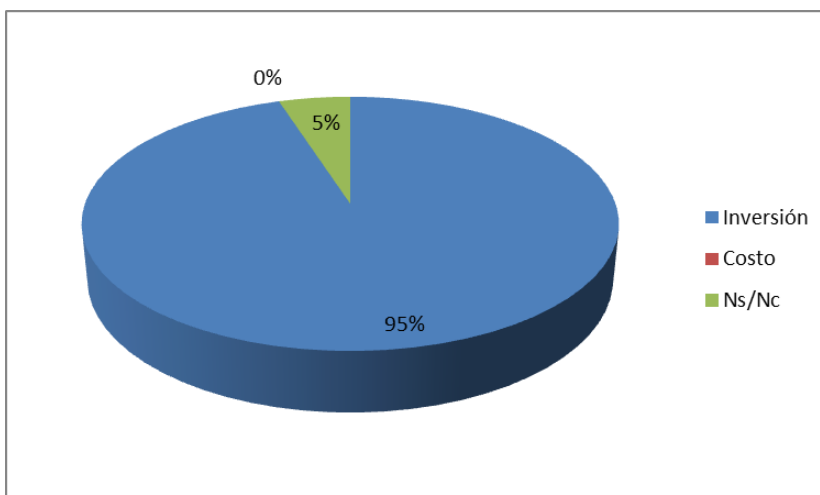
Pregunta 24: ¿Considera que el e-learning de Habitar representa una inversión o un costo para la empresa?

Tabla 25: Datos Pregunta 24

	<b>Inversión</b>	<b>Costo</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	95%	0%	5%
<b>#</b>	52	0	2

Fuente: Confección Propia

Gráfico 24: Datos Pregunta 24



Fuente: Confección Propia

Pregunta 25: ¿Cuál considera usted ha sido el factor personal de mayor impacto luego de la implementación del proyecto de e-learning?

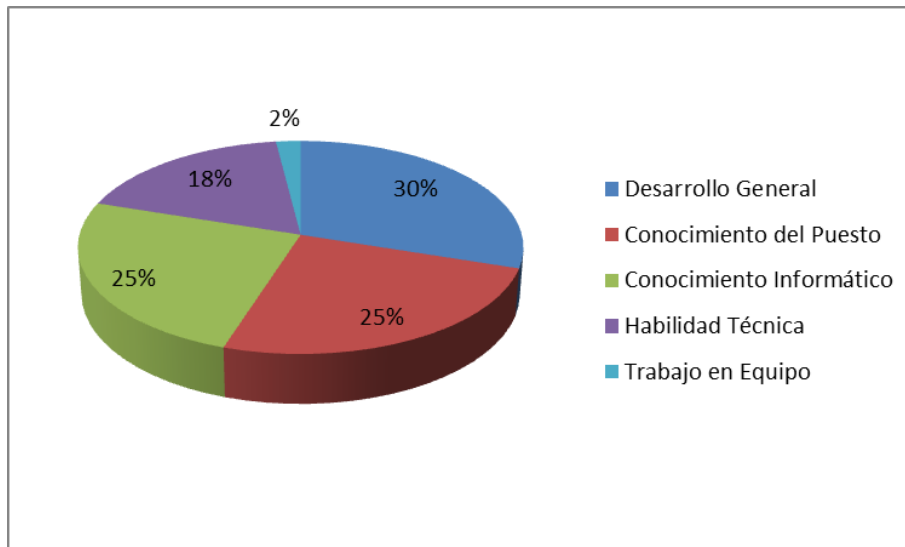


Tabla 26: Datos Pregunta 25

	<b>Desarrollo General</b>	<b>Conocimiento del Puesto</b>	<b>Conocimiento Informático</b>	<b>Habilidad Técnica</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	30%	25%	25%	18%	2%	0%
<b>#</b>	16	13	13	10	2	0

Fuente: Confección Propia

Gráfico 25: Datos Pregunta 25



Fuente: Confección Propia

Pregunta 26: ¿Cuál considera usted ha sido el factor en la empresa de mayor impacto luego de la implementación del proyecto de e-learning?

Tabla 27: Datos Pregunta 26

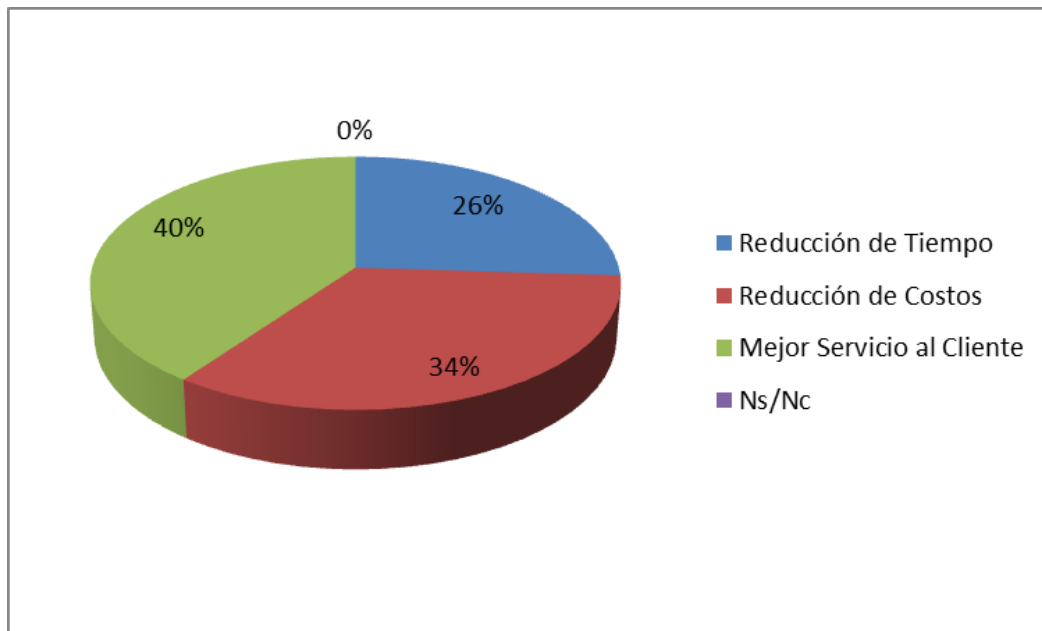
	<b>Reducción de Tiempo</b>	<b>Reducción de Costos</b>	<b>Mejor Servicio al Cliente</b>	<b>Ns/Nc</b>
<b>%</b>	26%	34%	40%	0%
<b>#</b>	14	18	22	0

Fuente: Confección Propia





Gráfico 26: Datos Pregunta 26



Fuente: Confección Propia

En este apartado final de preguntas los resultados obtenidos son muy interesantes. Los participantes consideran que el utilizar este tipo de herramienta, además de generarles un mayor conocimiento específico del puesto, genera un Desarrollo Personal. Todavía este tipo de capacitación en la empresa Habitar no provee un mayor trabajo en equipo (porcentaje negativo también que se obtuvo al consultarles por la ayuda y respuesta de sus pares).

Otro dato muy importante es que los participantes entienden que la capacitación, y con este tipo de formato a distancia, es una inversión y no un costo.

Para finalizar es contundente que el 40% de los encuestados valora que el conocimiento adquirido a través el e-learning habitar repercute en un Mejor Servicio al Cliente que es el uno de los objetivos de calidad estratégicos de toda empresa que comercializa bienes y servicios.

## Conclusiones

Los datos recolectados y procesados en esta investigación permiten obtener la información necesaria para poder responder a las preguntas de investigación planteadas al inicio de este trabajo.

Las conclusiones son las siguientes:

- Los empleados aceptan este nuevo formato de capacitación que es la capacitación a distancia a través de la plataforma de e-learning. Además están muy satisfechos con la herramienta.



- Más de la tercera parte de los empleados prefieren la capacitación por e-learning. Además para el 25% les indistinto ambos tipos de capacitación y estos podrían sumarse a la impronta del proyecto a distancia.
- La utilización de la plataforma de capacitación a distancia es frecuente. Además Habitar posee un sistema de capacitación No Formal de manera planificada, sistemática y constante. La capacitación de los empleados es parte de la medición del rendimiento de los vendedores.
- La mala conectividad en las sucursales del interior del Chaco, Corrientes y Santiago del Estero podrían tener un impacto negativo en la capacitación de los empleados de Habitar. Sobre todo los del interior del Chaco en donde las empresas como Telecom o Ecom Chaco no tienen cobertura y solo se depende de Cooperativas locales. El 63% de los empleados manifestaron que en varias oportunidades no se pudieron capacitar por este inconveniente. En las capitales de Chaco, Corrientes e Interior de Santa Fe la tecnología de conexión no influye negativamente en la capacitación de los empleados.
- Los empleados de Habitar prefieren materiales de Capacitación Interactivos, algunos el texto plano con imágenes y pocos los Videos (ya que la velocidad de conexión es clave para poder observarlos). Respecto a las evaluaciones, los empleados prefieren las individuales y privadas. El trabajo colaborativo y exposición de las ideas y aportes no son las elegidas y no se ha generado aún la cultura de este tipo. El personal considera muy importante el seguimiento de parte de un tutor, seguramente tratando de compensar la falta del formato presencial.
- Finalmente los empleados de Habitar afirman que en una gran proporción lo aprendido es aplicable a su trabajo diario. Consideran que el material de estudio es oportuno y fácil de aprender y aplicar.

La información final que brindaron los encuestados muestra que entienden la importancia del proyecto, destacando que es una inversión y no un costo para la empresa. Consideran que el proyecto tiene un alto impacto en su desarrollo personal y en el de la empresa. Manifiestan que además de la reducción de costos y la constante actualización de los conocimientos, el proyecto finalmente impacta directamente en un mejor servicio de calidad a los clientes.

Para poder chequear esta apreciación final de los empleados, el área de calidad de la empresa La empresa Habitar brindó además a esta investigación, los resultados de la medición de calidad y satisfacción de los clientes correspondiente al mes de Mayo de 2017. El informe muestra que de 358 encuestas efectivas realizadas a una muestra totalmente heterogénea (sexo, edad, forma de pago, producto comprado, valor pagado, etc.) y seleccionada al azar, el 77% de los clientes manifestó estar Muy Satisfechos con la atención y asesoramiento de los vendedores de la



empresa Habitar en su experiencia de compra. Este es un dato que acompaña a los resultados obtenidos de la Encuesta efectuada en esta investigación.



## Bibliografía

### Libros

- Yuni y Urbano (2006), "Técnicas para Investigar"
- Hernández Sampieri, Roberto / Fernández Collado, Carlos / Baptista Lucio, Pilar (5ta Edición), "Metodología de la investigación"
- Trilla (1997), "Animación sociocultural: teorías, programas y ámbitos"
- Beatrice Ghirardini (2014), Metodologías de E-learning "Una guía para el diseño y desarrollo de cursos de aprendizaje empleando tecnologías de la información y las comunicaciones"
- MORENO, F., BAILLY-BAILLIÈRE, M. (2002). "Diseño instructivo de la formación on-line".
- Nuria Hernández, Mercedes González y Pablo Muñoz (2014). "La planificación del aprendizaje colaborativo en entornos virtuales"
- Aguilar Cuenca, Diego. Fernández Rojas, Antonio. García Aguilera, Francisco José. García Álvarez, María. Gómez Torres, Silvia. Luque Ávila, Silvia. Otamendi Herrera, Ainhoa. Ponce de Haro, Jonathan. ¿Qué necesito aprender para ser teleformador? LAS COMPETENCIAS CLAVE DE LA FORMACIÓN E-LEARNING.
- Kirkpatrick, D. L. (1999). "Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles."

### Revistas:

- Quesada Pallarès, Carla; EsponaBarcons, Berta; CirasoCalí, Anna; Pineda Herrero, Pilar; (2015). La eficacia de la formación de los trabajadores de la administración pública española: comparando la formación presencial con el eLearning. Revista del CLAD Reforma y Democracia, Febrero-Mayo, 107-132.
- Ciraso-Calí, Anna; EsponaBarcons, Berta; Quesada Pallarès, Carla; Valdivia Vizarreta, Paloma; Pineda Herrero, Pilar; (2016). Evaluación de la formación eLearning en el Instituto Nacional de Administración Pública: resultados del estudio MEEL. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Enero-Junio,

### Referencias Web:

- Moodle: <https://moodle.org/>



- Sitio Web e-ABC: <http://www.e-abclearning.com/definicion-learning>
- Alicia Cañellas Mayor (2014), Especial de LMS de Comunicación y Pedagogía:  
<http://www.centrocp.com/lms-y-lcms-funcionalidades-y-beneficios/>
- Enciclopedia digital WikipediA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Moodle>
- ROI y e-learning: más allá de beneficios y costes:  
<http://www.uoc.edu/duart0902/esp/art/duart0902/duart0902.html>



## Anexo: Encuestas utilizadas para la recolección de datos.

Zona

Capital Chaco	Capital Corrientes	Int. Chaco
Int. Corrientes	Int. Santa Fe	Int. Santiago del Estero

Edad (años)

Campo Abierto (Numérico)
--------------------------

Antigüedad (en años)

Campo Abierto (Numérico)
--------------------------

Pregunta 1: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿usted conocía el concepto de capacitación a distancia?

No	Medianamente	Si	Ns/Nc
----	--------------	----	-------

Pregunta 2: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía el término e-learning propiamente dicho?

No	Medianamente	Si	Ns/Nc
----	--------------	----	-------

Pregunta 3: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía qué son las TIC's?

No	Medianamente	Si	Ns/Nc
----	--------------	----	-------

Pregunta 4: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted conocía los conceptos de web 2.0 y Herramientas colaborativas?

No	Medianamente	Si	Ns/Nc
----	--------------	----	-------

Pregunta 5: Antes de la implementación del e-learning en Habitar, ¿Usted realizó algún tipo de capacitación / entrenamiento por Internet?

No	Si	Ns/Nc
----	----	-------

Pregunta 6: ¿Cuál es su nivel de aceptación del e-learning de Habitar?

Totalmente	Medianamente	Poco	Ns/Nc
------------	--------------	------	-------

Pregunta 7: ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al e-learning de Habitar?

Muy Satisfecho	Medianamente	Poco Satisfecho	Ns/Nc
----------------	--------------	-----------------	-------

Pregunta 7: ¿Qué tipo de formato de capacitación prefiere?

e-learning	me es indistinto	presencial	Ns/Nc
------------	------------------	------------	-------



Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia usted utiliza la plataforma de e-learning de Habitar?

<b>Muy Frecuentemente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Frecuente</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------------------	---------------------	-----------------------	--------------

Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia usted utiliza la versión móvil del e-learning Habitar?

<b>Muy Frecuentemente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Frecuente</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------------------	---------------------	-----------------------	--------------

Pregunta 10: ¿Con que frecuencia usted utiliza la plataforma de e-learning fuera de la empresa Habitar?

<b>Muy Frecuentemente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Frecuente</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------------------	---------------------	-----------------------	--------------

Pregunta 11: ¿Cuál es la velocidad de conexión, respuesta y descarga en su sucursal o región?

<b>Rápida</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Lenta</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------	---------------------	--------------	--------------

Pregunta 12: ¿En alguna oportunidad la velocidad de conexión imposibilitó su capacitación?

<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------------	----------------------	--------------	--------------

Pregunta 13: Respecto al formato del material de estudio, ¿Qué tipo de formato prefiere?

<b>Texto e imágenes</b>	<b>Videos</b>	<b>Cursos Interactivos</b>	<b>Ns/Nc</b>
-------------------------	---------------	----------------------------	--------------

Pregunta 14: Respecto a los tipos de evaluaciones individuales, ¿Qué tipo de actividades prefiere?

<b>Foros</b>	<b>Tareas</b>	<b>Cuestionarios</b>	<b>Wikis</b>	<b>Ns/Nc</b>
--------------	---------------	----------------------	--------------	--------------

Pregunta 15: Respecto a la colaboración entre pares, ¿Cuál es el grado de respuesta o ayuda entre los participantes?

<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Ns/Nc</b>
-------------	--------------	-------------	--------------

Pregunta 16: ¿Cuál es la importancia que le da el seguimiento de un tutor en su capacitación?

<b>Muy Importante</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Ns/Nc</b>
-----------------------	---------------------	------------------------	--------------

Pregunta 17: ¿Considera que los temas / cursos publicados son importantes para su formación?

<b>Muy Importante</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Ns/Nc</b>
-----------------------	---------------------	------------------------	--------------

Pregunta 18: ¿Considera que los temas / cursos publicados son oportunos?

<b>Oportunos</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Oportunos</b>	<b>Ns/Nc</b>
------------------	---------------------	-----------------------	--------------



Pregunta 19: ¿Considera que los temas / cursos publicados son posibles de aplicar en su trabajo habitual?

<b>Totalmente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco Probable</b>	<b>Ns/Nc</b>
-------------------	---------------------	----------------------	--------------

Pregunta 20: ¿Cuál considera usted es el grado de aprendizaje de los cursos dictados?

<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Ns/Nc</b>
-------------	--------------	-------------	--------------

Preguntas 21: ¿Cuál es el grado de aplicación de lo aprendido en su trabajo habitual?

<b>de Alto Impacto</b>	<b>Medio</b>	<b>de Bajo Impacto</b>	<b>Ns/Nc</b>
------------------------	--------------	------------------------	--------------

Pregunta 22: ¿Cuál es el grado de Impacto personal que usted considera se dio con la implementación del e-learning en habitar?

<b>de Alto Impacto</b>	<b>Medio</b>	<b>de Bajo Impacto</b>	<b>Ns/Nc</b>
------------------------	--------------	------------------------	--------------

Pregunta 23: ¿Cuál es el grado de Impacto empresarial que usted considera se dio con la implementación del e-learning en habitar?

<b>de Alto Impacto</b>	<b>Medio</b>	<b>de Bajo Impacto</b>	<b>Ns/Nc</b>
------------------------	--------------	------------------------	--------------

Pregunta 24: ¿Considera que el e-learning de Habitar representa una inversión o un costo para la empresa?

<b>Inversión</b>	<b>Costo</b>	<b>Ns/Nc</b>
------------------	--------------	--------------

Pregunta 25: ¿Cuál considera usted ha sido el factor personal de mayor impacto luego de la implementación del proyecto de e-learning?

<b>Desarrollo General</b>	<b>Conocimiento del Puesto</b>	<b>Conocimiento Informático</b>	<b>Habilidad Técnica</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>	<b>Ns/Nc</b>
---------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------

Pregunta 26: ¿Cuál considera usted ha sido el factor en la empresa de mayor impacto luego de la implementación del proyecto de e-learning?

<b>Reducción de Tiempo</b>	<b>Reducción de Costos</b>	<b>Mejor Servicio al Cliente</b>	<b>Ns/Nc</b>
----------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------