

# Capítulo 8

---

## **Desarrollo de habilidades prácticas con un curso en línea de Capacitación**

*Medina Macías Gerardo  
García Villalobos Rodolfo Alejandro*

<https://doi.org/10.61728/AE24240086>

La capacitación laboral es un tema que se debe tomar más en cuenta en el ámbito empresarial, no solo por los beneficios que trae al interior del entorno empresarial, sino también, al incremento de las capacidades propias del trabajador. La investigación que se realiza es de tipo aplicada a nivel descriptivo y diseño no experimental, la cual permite identificar las necesidades en la capacitación laboral, y más específicamente en el proceso administrativo llevado a cabo en TDA telecomunicaciones, se tiene un diseño instruccional ASSURE, el cual ayuda a desarrollar el curso en línea de capacitación cumpliendo con los objetivos establecidos, se identifican en la metodología las necesidades específicas que se tienen y se establece la mejor forma de cubrirlas, el curso en línea se desarrolla en *Google Classroom* por ser una plataforma de uso libre lo cual ayuda a que la empresa disminuya gastos administrativos en la capacitación y provoca a su vez un aumento del personal administrativo de TDA Telecomunicaciones por el tipo de capacitación que se brinda, incrementando la motivación dentro de los departamentos mostrando una extensión significativa en la productividad del mismo, y del mismo modo se dejan establecidas las bases para futuras capacitaciones dentro de la empresa.

## **Introducción**

El proceso de capacitación dentro de una empresa es uno de los más complicados, principalmente por la rotación de personal que se tiene en el departamento de administración, aunado a esto los cambios constantes en los procedimientos, hace que la capacitación sea compleja, además siendo esta actualmente ineficiente y lenta, ya que no cuenta con un esquema estándar que permita realizar el proceso de capacitación al nuevo personal o actualización del mismo.

En el uso de diferentes herramientas tecnológicas educativas muestran una enorme cantidad de opciones que permiten satisfacer las necesidades de la empresa de una manera más eficiente, desde el uso de materiales multimedia, transmisión de contenidos de manera sincrónica o asincrónica, hasta el uso de plataformas educativas, como *Google Classroom*, las cuales son capaces de integrar todas estas opciones dentro de un entorno optimizado para la educación a distancia.

El uso de *Google Classroom*, como herramienta tecnológica educativa de gestión de contenidos, permite llegar a todo el personal disperso en las oficinas de TDA Telecomunicaciones, ofreciendo la posibilidad de alcanzar estos recursos de manera fácil, lo cual promueve una cultura de aprendizaje más efectiva, incrementado así el nivel de competencia dentro de su sitio de trabajo, en específico de los auxiliares administrativos que son por los cuales el curso en línea es creado y se concentra en la capacitación de los mismos.

## **Antecedentes**

El informe presentado por Fiszbein A, et al. (2016), donde se recopiló información a través de encuestas realizadas a empresas, hogares y prestadores de servicios, en varios países de América Latina (Argentina, Brasil, Chile Colombia, Ecuador, El Salvador y Paraguay), solo el 10 % de la población económicamente activa recibe capacitación, siendo el tramo de los más jóvenes el más afectado mostrando un crecimiento ya entre los participantes de 31 a 40 años. En cuanto al nivel de educación en países como Brasil, la tendencia aumenta en las personas con estudios profesionales, mostrando que al menos el 46 % de esta población han recibido algún tipo de preparación. En este mismo estudio se puede observar que las empresas pequeñas son las que menos formación laboral cuenta, y entre las grandes empresas son las que más disposición, con un 80.4 %, siendo las que prestan servicios las que más instrucción laboral proporcionan a sus empleados, seguidas por la industria, por ejemplo, la manufacturera, agua, gas, electricidad, y finalmente el comercio. Según las encuestas realizadas, los factores que más influyen en la falta de aprendizajes laborales son la falta de presupuesto, con un 26 % y la falta de tiempo disponible con un 28 % (pp. 6-11)

## **Problema**

En la actualidad el problema es precisamente que esas capacitaciones presenciales, ya no pueden llevarse a cabo de la manera que hasta ahora se había hecho, es decir, moviendo físicamente a una persona a cada

sede donde se requería instrucción o bien agrupando varias personas en una sede central.

En el sector privado, un enorme problema es la rotación de personal, ya que esto conlleva invertir recursos en contratar a uno nuevo y volver a invertir tiempo y recursos para capacitarlo, aunque el proceso de capacitación no es solo para el nuevo personal, sino que también hay que actualizar en los nuevos procesos, nuevos materiales, y nuevas prácticas a todo el personal administrativo.

Por otro lado, las capacitaciones tienen como fin contar con personal más humanizado, con alto potencial de trabajo en equipo y apto para tomar decisiones en el momento oportuno. En el mundo globalizado de los negocios las empresas altamente competitivas son aquellas que tienen a su personal altamente motivado, y hay muchas razones para mantenerlo así. Entre ellas se encuentra el grado de conocimiento y capacitación que este personal tenga, y la empresa debe tener mucha apertura para su capacitación. (Bermúdez 2015, p. 5).

## **Objetivos**

### *General*

Implementar un curso en línea de TDA Telecomunicaciones para mejorar las habilidades prácticas del personal administrativo.

### *Específicos*

1. Analizar las necesidades y capacidades del personal a través de diagnósticos iniciales con el propósito de conocer las capacidades actuales del personal.
2. Describir las estrategias para llevar a cabo el proceso de facturación dentro del sistema administrativo, mediante videos y descripción de pasos a seguir de cada función, de tal forma que el personal sea capaz de seguir fielmente los procesos establecidos, sin omisiones u olvidos.
3. Diseñar actividades para los administrativos a través de ejercicios

prácticos que ilustren cómo se crea una factura y el proceso que se debe tener dentro del almacén, de tal forma que ellos sean capaces de llevar a la práctica ordenadamente cada paso del proceso realizado.

4. Implementar las actividades diseñadas que guíen paso a paso al personal administrativo a través del ciclo de facturación.
5. Evaluar los conocimientos adquiridos con el fin de autoevaluar sus avances mediante ejercicios propuestos, de tal forma que el personal sea capaz de identificar cuáles son los procesos que les causan mayor problema e identificar las mejores soluciones.

## Propuesta

Las empresas privadas ven la capacitación como un gasto, por esta razón una vez identificadas las necesidades de capacitación del área administrativa se evidencian las necesidades de los otros departamentos, como almacén, mesa de control e incluso ejecutivos comerciales, de esta manera, se podrá trabajar más adelante en un proyecto más integral de capacitación más allá de solo el área administrativa.

Se trata el tema de la capacitación laboral y cómo influiría en ella la implantación de un LMS como *Google Classroom* para una empresa de Telecomunicaciones, para definir si el rendimiento en el personal administrativo mejora al presentarles una plataforma donde puedan revisar los contenidos referentes a su área de trabajo, más específicamente, contenidos acerca de cómo realizar su proceso administrativo usando un paquete comercial como AdminPaq. Y también si estas capacitaciones apoyan en la disminución de costos relacionados con los errores cometidos por los administrativos y si influye esto en la motivación para el personal.

## Fundamento teórico

### *Capacitación laboral*

La capacitación no solo permite aumentar las capacidades del personal, sino que además estas habilidades que ahora adquieren dentro de una empresa, para un futuro se vuelven en educación para la vida ya que

estos conocimientos y destrezas adquiridos los acompañaran a donde quiera que vayan. En consecuencia, según Camarena Adame (2019), todo esto se ve reflejado en un mejor clima laboral además en el aumento de los resultados en la empresa y, en definitiva, en el mejoramiento de la comunicación de la organización (p.86).

El desarrollo del personal abarca capacitación continua creando espacios de aprendizaje y planes de carrera que permitan al personal tener la oportunidad de ampliar a cargo gerenciales y en sí mejoras en su labor profesional (Ramírez et al., 2018, p. 2086).

## **Plataformas educativas**

Dentro de las plataformas educativas *Google Classroom* se ha destacado como uno de los mejores entornos de aprendizaje, gracias a que *Google for Education* puede ser habilitado mediante cuentas de G Suite y de esta manera implementar nuevas técnicas y estrategias para afrontar la educación a distancia (Prado Prado et al. 2020, p. 6).

*Google Classroom* como herramienta de aprendizaje a distancia, por medio de G Suite y Chrome ha tomado ventaja sobre todo en los sectores rurales y en aquellas instituciones que no poseen una plataforma propia lo que facilita la implementación de soluciones impactantes y de calidad en los aprendizajes digitales (Prado Prado et al. 2020, p. 7).

## **Sector Empresarial**

Según Mero Veléz (2018) la empresa se define como una organización que persigue objetivos de carácter económico, dirigidos a satisfacer las necesidades de la sociedad en cuanto a servicios o productos (p.86). Desde la creación de la empresa un factor de mucha importancia es el humano, y es tarea de la administración armonizar los intereses de sus integrantes (p. 88).

El proceso administrativo se refiere a los pasos que se deben seguir con el fin de aprovechar los recursos de la empresa cuya importancia radica en el hecho que permite identificar errores o desvíos (Cortés 2019, p. 22).

## Diseño metodológico

La investigación es de tipo aplicada porque busca el uso de la tecnología para resolver el tema de capacitación en administración del personal administrativo. El nivel de la investigación es descriptivo debido a que tiene como objetivo indagar cómo afecta el desempeño del personal al implementar un curso en línea de capacitación dirigido a elevar sus competencias administrativas. El diseño de la investigación es No experimental, se describe la situación del personal administrativo con respecto al proceso administrativo usando AdminPaq, de este modo se compara el dominio de este y el nivel de motivación en conjunto con su rendimiento dentro de la empresa, en este caso la investigación se centra en evaluar las relaciones del personal dentro del contexto empresarial. De este modo se clasifica como transeccional o transversal ya que esta evaluación se especifica con respecto al desempeño del personal una vez que se realiza el curso en línea.

Es una muestra no probabilística, se aplica a 25 personas que corresponde exclusivamente al personal administrativo usuario de AdminPaq. 24 mujeres y 1 hombre, con grados de estudio entre bachillerato general y licenciatura, con edades muy variadas entre 25 y 50 años.

A continuación se enlistan los pasos del diseño instruccional que se utiliza el cual es el modelo ASSURE y como se desarrolla para la puesta en marcha del curso de capacitación.

Figura 1. *Modelo ASSURE*

A	Analizar las características del estudiante
S	Establecimiento de objetivos de aprendizaje
S	Selección de estrategias, tecnologías, medios y materiales
U	Organizar el escenario de aprendizaje
R	Participación de los estudiantes
E	Evaluación y revisión de la implementación y resultados del aprendizaje

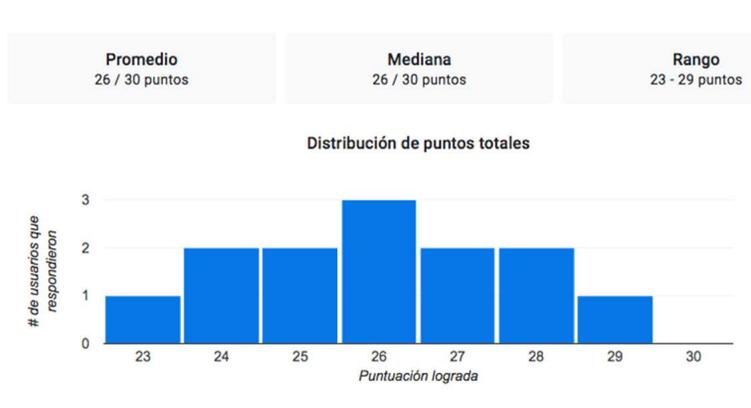
*Nota.* En esta imagen se desarrolla el modelo ASSURE, estableciendo los pasos a desarrollar en el curso en línea.

## Resultados

El curso en línea de capacitación se desarrolló durante el periodo de octubre a noviembre de 2021, teniendo como base la ciudad de Aguascalientes, desde donde se coordinaron las actividades con el personal administrativo participante. El desarrollo del examen de evaluación se desarrolla usando como base los contenidos analizados en cada módulo del curso de capacitación.

Durante el examen para la evaluación final, se concluye que el curso impactó de manera correcta en el personal, los resultados indican que la mayoría de los contenidos fueron asimilados correctamente, salvo el módulo de reportes que requiere un poco más de práctica y seguimiento, ya que aún falta que identifiquen correctamente la información que los reportes proporcionan.

Figura 2. Estadístico resultado de la evaluación final



*Nota.* En la figura se presenta el gráfico desarrollado en Google Forms que nos indica la puntuación lograda con respecto al número de usuarios que respondieron al formulario.

Para el análisis de los resultados, las preguntas del examen de evaluación del curso se dividen de acuerdo con el módulo que aplica, comenzando con las preguntas relacionadas al acceso al sistema, en la Tabla 1, se observa que todos los participantes conocen claramente cómo deben ingresar al sistema.

Tabla 1. Actividades a realizar dentro del curso en línea

Opción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Debo verificar que Hamachi esté encendido, sino es así debo encenderlo, posteriormente abrir escritorio remoto e ingresar mi usuario y contraseña	13	100	100
Se abre directamente escritorio remoto y se ingresa	0	0	100
Al encender la computadora se ejecuta solo, no tengo que hacer ninguna acción	0	0	100
Se debe encender Hamachi e ingresar usuario y contraseña	0	0	100
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Nota.* En esta tabla se muestran las actividades y cómo resolvieron cada una de las opciones.

Solo el 53.84 % de los participantes saben cómo reaccionar ante posibles errores de acceso, los cuales pueden ser resueltos por ellos mismos. Debido a la conexión de internet en las oficinas, el funcionamiento del sistema en ocasiones es limitado, y frecuentemente genera fallas de conexión, para las cuales, el personal administrativo, aún siguen marcando a oficinas para que les resuelvan el problema.

El proceso de facturación de venta propia era un proceso en el que siempre hubo retrasos y errores, el personal administrativo solían dejarlo hasta el final del mes para realizarlo, este proceso quedó completamente claro para todos los participantes del curso que se desarrolla de manera virtual, y aunque no quedó evidencia de esto, a partir del curso en línea, los retrasos en la facturación de la venta propia se redujeron significativamente en las oficinas participantes.

A la luz de los datos obtenidos en la evaluación final, aunado con las prácticas, realizadas, se puede considerar que el curso fue exitoso, cumpliendo con el objetivo para el que fue diseñado.

El objetivo general se cumplió a totalidad, específicamente en la obtención de las nuevas capacidades, y refinamiento de las existentes, todas ellas fueron aplicadas al trabajo del personal, lo cual llevó a la disminución en los errores y retrasos, así mismo se fomentó la comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso, principalmente el área de almacén.

Usando el modelo de diseño instruccional ASSURE se cumplen los objetivos específicos, permitiendo realizar el análisis previo del curso, diseño, implementación y evaluación del curso en su totalidad, aplicando los requisitos establecidos por ASSURE.

El modelo ASSURE permite realizar el curso en línea más adecuado para el personal administrativo, tratando los temas que más repercuten en su trabajo, lo que benefició el desempeño laboral, que era parte del objetivo de la intervención.

Un tema que no se había considerado y lo cual también beneficia al personal fue el uso de *Google Classroom*, el cual no estaba considerado y fue un aprendizaje adicional que se obtuvo, el cual puede ser usado posteriormente para tomar cursos que el personal requiera, ya sea dentro o fuera de la empresa, dándole un valor adicional al curso en línea propuesto en la intervención educativa.

Actualmente la rotación del personal ha llevado a renovar más del 50 % la plantilla del personal administrativo, con respecto al curso en línea diseñado fue y sigue siendo de utilidad para la capacitación del nuevo personal, el acceso al mismo sigue abierto para todos los administrativos, como herramienta de consulta.

## Conclusiones

El curso en línea se dio de manera progresiva, debido que en la mayoría de los casos, fue algo nuevo para el personal el trabajar en una modalidad en línea, aunado a esto les costó algo de trabajo, adicionar una nueva actividad a su ritmo de trabajo, apegarse a un programa de estudio y, ciertamente, es algo que no habían realizado anteriormente. A pesar de los contratiempos iniciales y los que se presentaron durante el desarrollo de la intervención, el personal se muestra interesado a aprender y dispuesto a realizar el curso, especialmente al ver que abarca temas que les resultan muy útiles en su trabajo diario, el hecho de adquirir esas nuevas habilidades les permite realizar su trabajo más eficientemente, tal como se muestra en los resultados de las prácticas, que cabe destacar que las prácticas se realizan con procesos reales, precisamente con el objetivo que ellos mismos contrastan como hacían el trabajo hasta ahora y las mejoras después de realizar el curso, ciertamente estos procesos ya los conocían pero los detalles, como el envío de las facturas, se los hacen más sencillo de realizar. Durante el análisis previo de los participantes se identifican las necesidades de la empresa, en cuestión de capacitación, identificando cuatro preocupaciones específicas, que son; acceso al sistema, facturación electrónica, contra recibos para el pago a distribuidores y reportes. Este análisis previo permite estructurar los temas, así como la selección de los medios y materiales que se usan, además de contar con una metodología para su implementación, identificando en el proceso las formas de aprendizaje de los participantes, lo cual permite que el curso se desarrolle con éxito, probando que al adquirir estas nuevas habilidades o reafirmar las ya existentes, el personal administrativo realiza su trabajo de una manera más eficiente, lo cual les permite incrementar la seguridad en sus puestos de trabajo. En la segunda parte del curso, la

participación del personal se hizo más activa, debido a que ya conocían el uso del Classroom, además que comenzaron a ver los beneficios del curso en línea y conforme avanzaban los contenidos y las actividades se dieron cuenta de las ventajas del mismo, expresado en varias ocasiones los beneficios que la capacitación les da, y aunque varios de ellos no pudieron continuar los restantes terminaron satisfactoriamente, y principalmente comprobar día a día, mediante las revisiones que se realizan, como estos nuevos conocimientos, les ayudan a desempeñar sus labores con un índice menor de errores y como esto a su vez les eleva la seguridad y confianza en el desempeño de sus actividades diarias.

El desconcierto que surge, y que no se había considerado desde el principio, es la poca capacidad de la mayoría del personal en seguir instrucciones, en muchas de las veces, por no leerlas, tal vez, cambiar el formato de las indicaciones o crear un video donde se explique detalladamente lo que tienen que hacer o bien instar al personal más persuasivamente a leer completas las instrucciones de las actividades. De hecho, en la evaluación final algunas respuestas se registraron erróneamente por no leer adecuadamente las respuestas.

Aun se continúa buscando la participación del personal faltante, y la contratación del nuevo, lo cual será una excelente oportunidad de probarlo con una persona 100 % de nuevo ingreso.

## Referencias

- ADMINPAQ (2012). *Administración de empresas con facturación electrónica*. <http://www.snet.com.mx/trysistemas/boletines/contpaqi/adminpaq/documentos/adminpaq.pdf>
- Camarena Adame, M. E. (2018). *Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México*. Universidad & Empresa. 21(37), 76-107. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467>.
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento en las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, Universidad de Costa Rica*. 16(33),1-25. ISSN: 2215-2458. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>.

- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5225/La%20capacitaci%C3%B3n%20laboral%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mero Vélez, J. M.(2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. FICCAEC. 8(3). pp. 84-102. DOI:10.23857/fipcaec.v3i8.59
- Prado Prado S. S., Erazo Álvarez, J. C, Narváez Surita, C. I. García Herrera, D. G., (2020). *Google Classroom: aplicación educativa como Entorno de Aprendizaje en zonas rurales en contextos de COVID-19*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(2). ISSN: 2542-3088, Recuperado de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i5.1031>
- Ramírez Molina, R. I. y Ampudia Sjogreen, D. E. (2018). Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*. 4(1), 16-32, SSN: 2443-4426. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Reynier-Ramirez-Molina/publication/325743031\\_Factores\\_de\\_Competitividad\\_Empresarial\\_en\\_el\\_Sector\\_Comercial/links/5bcf3bc3299bf1a43d9b21f0/Factores-de-Competitividad-Empresarial-en-el-Sector-Comercial.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Reynier-Ramirez-Molina/publication/325743031_Factores_de_Competitividad_Empresarial_en_el_Sector_Comercial/links/5bcf3bc3299bf1a43d9b21f0/Factores-de-Competitividad-Empresarial-en-el-Sector-Comercial.pdf)
- Ramírez Molina, R. I., Villalobos Antúnez, J. V. y Herrera Taís, B. A.(2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Opción*, 34(18), 2076-2101, SSN: 1012-1587/ISSNe: 2477-9385, Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3097/Proceso%20de%20talento%20humano%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

