

**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO**

**Carrera de Psicología**

**ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LA DINAMICA INTERACCIONAL EN LA  
CAPACITACIÓN A DISTANCIA, VIA E-LEARNING, EN EL PERSONAL DE  
UNA INSTITUCION FINANCIERA CON SUCURSAL EN LA CUIDAD DE  
CHILLÁN.**

**Profesor Guía : Melvin Anabalón  
Metodólogo : Raúl Zarzuri  
Profesor Informante: Bernarda Labarca  
Alumno : Claudio Nuñez**

**Tesis para optar al grado de Licenciado en Psicología**

**Chillán, 10 de Julio de 2006**

## **ABSTRACT**

El objetivo de esta investigación es describir como se desarrolla la dinamica interaccional y sus características, presentes en los cursos de capacitación en modalidad e-learning, (modalidad que en la actualidad se utiliza de manera creciente en nuestro país) y conocer cuales son los efectos que podría tener dicha dinámica sobre la formación y posterior transferencia al puesto de trabajo, desde la perspectiva de los propios participantes en programas de capacitación mediante esta modalidad, que se desarrolla en una empresa del área financiera, cuya casa matriz se ubica en la región metropolitana y que posee filiales a lo largo del país.

La información se pesquiso a través de una entrevista en profundidad que se realizo a funcionarios del Banco del Desarrollo, los que cuentan con bastante experiencia capacitándose mediante esta modalidad. Así mismo, se realizó una investigación de tipo descriptivo - cualitativa, ya que se contaba con investigaciones previas relacionadas con el tema, las cuales abordan el estudio del contexto interaccional en la educación presencial; la información fue recogida a través de entrevistas en profundidad, y sometida a un análisis de tipo interpretativo; ya que dicho análisis nos permitiría entender la realidad de las personas informantes; cómo dichas personas construyen el conocimiento mediante la interacción con otros miembros de la sociedad y cómo a través de sus discursos los investigadores pueden interpretar y conocer sus realidades, tal y cómo es entendida por los propios usuarios de esta modalidad de capacitación.

Los resultados del análisis de los datos hacen referencia a la existencia al interior de la dinámica interaccional de distintos aspectos de carácter dinámico, que se desarrollan durante la ejecución de una capacitación, uno de ellos comprende las características de las interacciones que se desarrollan entre usuario y contenido; entre los usuarios y al tutor del curso; entre los propios usuarios; las percepciones de los participantes en relación a la participación en esta modalidad de capacitación; el papel de las emociones y la motivación; la comunicación y el papel que juega la organización a través del área de capacitación.

A partir de estos resultados se realizan sugerencias en relación a como mejorar los distintos aspectos contenidos en la dinámica interaccional y sus aspectos más importantes, los cuales quedan claramente descritos en esta investigación. Así mismo se sugiere que a través de una política de capacitación emanada por la Superintendencia de Bancos y Financieras, se establezcan lineamientos respecto a cuales son los niveles de profundidad con que deben ser tratados los distintos temas, considerando las características del usuario de esta modalidad de capacitación y por supuesto el objetivo de la misma, todo lo anterior en colaboración con la Banca privada.

*A quienes con su incondicional amor e infinita paciencia llenan mi vida y reparan mi espíritu... mi familia*

*Agradecimientos especiales a mi profesor guía Melvin, por su buena disposición, su constante apoyo y calidad humana*

*Con afecto Claudio.*

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	8
2.- ANTECEDENTES SOBRE EL TEMA.....	8
2.1.- Formulación del Problema.....	13
3.- APORTES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.1.- Relevancia Teórica.....	18
3.2.- Relevancia Práctica .....	18
3.3.- Relevancia Metodológica.....	19
4.- OBJETIVOS.....	19
4.1.- Objetivos General.....	19
4.2.- Objetivos Específicos.....	20
5.- MARCO TEORICO.....	20
5.1.- La Empresa.....	20
5.1.1.- Políticas de Recursos Humanos .....	21
5.1.2.- Desarrollo de Recursos Humanos.....	22
5.1.3.- Capacitación y Desarrollo .....	22
5.2.- Concepto de Capacitación.....	23
5.2.1.- Etapas del Proceso de Capacitación.....	23
5.3.- Se entiende por E-Learning.....	24
5.3.1.- De la educación a distancia al e-learning.....	25
5.3.1.1.- El desarrollo del e-learning en Chile.....	27
5.3.2.- Tendencia historica de la educación a distancia.....	28
5.3.3.- el potencial educativo de la interacción y lo tecnologico.....	29
5.3.4.- Modelo teorico del e-learning.....	33
5.3.5.- Oportunidades y limitaciones del e-Learning.....	38
5.4.- Características del e-learning.....	39
5.4.1.- Especificaciones Tecnicas del e-learning.....	39
5.4.1.1.- Sugerencias desde el ambito de los contenidos.....	42
5.4.1.2.- Sugerencias desde el ambito de la tecnología.....	42
5.4.1.3.- Requisitos solicitados a los cursos e-learning.....	43

5.4.1.4.- Requisitos Sence para cursos que utilicen LMS.....	43
5.5.- El proceso educativo.....	44
5.6.- Modelos educativos.....	45
5.7.- El Proceso comunicacional en la educación.....	46
5.8.- La interacción a distancia.....	49
5.8.1.- Variables personales.....	50
5.8.2.- Variables motivacionales.....	50
5.8.3.- Variables emocionales.....	51
5.9.- Interacción social.....	52
5.9.1.- Comunicación humana.....	54
5.9.1.1.- Axiomas de la Comunicación.....	55
5.9.1.2.- Metacomunicación.....	61
5.9.1.3.- Función y Relación: esencia de la percepción.....	61
5.9.1.4.- Circularidad de las pautas de comunicación.....	63
6.- MARCO METODOLÓGICO.....	64
6.1.- Enfoque metodológico-Cualitativo.....	64
6.2.- Nivel y tipo de investigación.....	65
6.3.- Delimitación del campo a estudiar.....	66
6.3.1.- Universo.....	66
6.3.2.- Tipo de Muestreo.....	66
6.3.3.- Muestra.....	66
6.3.3.1.- Definición de la unidad de análisis.....	67
7.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	67
7.1.- La entrevista.....	67
7.1.1.- Pauta de Entrevista.....	69
7.2.- Plan de Análisis de la Información.....	70
7.3.- Secuencia cronológica.....	73
8.- RESULTADOS Y ANALISIS.....	74
8.1.- Presentación de los resultados e información obtenida.....	74
8.2.- Análisis de la categorías.....	75
8.3.- Análisis e interpretación de resultados respecto de los objetivos planteados...80	80

9.- CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	82
9.1.- Conclusiones.....	82
9.2.- Sugerencias.....	83
10.- BIBLIOGRAFÍA.....	84
11.- ANEXOS.....	87

## **1.- INTRODUCCIÓN**

## **2.- ANTECEDENTES DEL TEMA:**

Las últimas décadas a nivel mundial se caracterizan, por una permanente y acelerada transformación y crecimiento. Los cambios generados, especialmente a partir de la llamada globalización y la nueva sociedad del conocimiento y al amparo de las nuevas tecnologías de la educación y de la información TIC's la capacitación se orienta hacia la satisfacción de aquellas competencias laborales requeridas por los sectores productivos y el desarrollo de la empleabilidad de las personas, una mejora en la capacidad de respuesta a los desafíos de productividad y competitividad que el país debe afrontar.

En el mundo tecnológico se suele manejar una medida sobre los tiempos en que las tecnologías alcanzan su madurez de mercado. Uno de los mejores ejemplos es el de Internet, que necesito solo tres años para lograr 50 millones de usuarios. En Chile, las TIC's y en especial la Internet han hecho que:

- Uno de cada cinco hogares (20.5 %) tiene una computadora. (Fuente: Ministerio de Economía).
- Una de cada diez de las computadoras(10.2%) que están en los hogares esta conectada a Internet. (Fuente: Ministerio de Economía).
- Sólo en el año 2003 se incrementó de 500 a 7.300 el número de escuelas y liceos conectados a Internet. (Fuente Enlaces - Ministerio de Educación)
- El SII informo que el 62% de las declaraciones de Impuesto a la renta del año 2004 se hizo por Internet. (Correspondiente al año tributario 2003), lo que nos pone a la vanguardia de los países industrializados (Fuente: SII).
- Lo tramites realizados en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo vía Internet eran del 20% en el año 1999; en el año 2004 la cifra alcanzo al 70 % (comunicaciones y pre liquidaciones de acciones de capacitación). Fuente: Sence.

Otro antecedente a tomar en cuenta en Chile, es el nivel de crecimiento de la Internet. Fuente: Cámara de Comercio de Santiago.

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
750.000	1.400.000	1.800.000	2.480.000	3.018.600	3.800.000	4.900.000

Estas cifras nos hablan de que casi un tercio de la población tiene acceso a Internet de forma directa. Si bien Internet tiene capacidad de tender a igualar oportunidades entre personas y países, al inicio es probable que el beneficio sea muy alto para los aventajados, es decir los que poseen las tecnologías, debido a que su posición relativa es mucho mejor al hacer uso de la nueva técnica.

La realidad actual y los retos que impone la competitividad global determinan que Chile esté en la necesidad de promover un camino que nos conduzca hacia lo que algunos denominan Sociedad de la Información, otros Economía del Conocimiento o también Economía Digital. A lo que hacen referencia estos términos es al fenómeno global del crecimiento exponencial del conocimiento y su incorporación a los procesos productivos dando paso a una revolución tecnológica sin precedentes.

La relevancia de las TIC's en Chile es reciente. Desde que surgen las primeras computadoras, en la década de los 70, hasta alrededor de 1990, la informática se incorpora lentamente a los procesos productivos; algunos centros universitarios, el sistema financiero y las grandes empresas comienzan a utilizar computadoras en algunos procesos. Entre 1990 y 1995 se comienza a producir un incremento del parque de computadoras personales, básicamente para el desempeño laboral en empresas e instituciones, incluyendo al sector público, lo que se acentúa si se toma en cuenta la cantidad de computadores existentes en los hogares en la actualidad, lo que se traduce en que, a fines del 2001, alrededor de un tercio de la población chilena usaba una computadora en su trabajo, escuela, universidad u hogar.

En la llamada Sociedad del Conocimiento, en que el valor agregado proviene de la incorporación de conocimientos en la producción de bienes y servicios, los recursos humanos han pasado a transformarse en el factor productivo fundamental y su formación y capacitación ha adquirido valor estratégico para las empresas y para los países.

**E-learning en Chile:** El 75% de los cursos a distancia que realiza el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile (SENCE)–cuya misión es contribuir al incremento de la productividad impulsando la capacitación en las empresas- se desarrollan mediante e-learning

Del total de los procesos de actualización y perfeccionamiento controlados por el SENCE durante el 2004, el 8,1% se realizó en forma remota. Concretamente, de los 879 mil participantes corporativos que participaron de programas de formación beneficiados por la Franquicia Tributaria (un incentivo fiscal a las empresas que invierten en la capacitación de sus recursos humanos), 70 mil fueron entrenados a través de la modalidad virtual. De esta manera, el porcentaje de entrenamientos por Internet aumentó 8 puntos porcentuales respecto de 2003, mientras que la educación a distancia en las empresas creció un 0,4%.(Sence 2004)

Poco a poco ha ido creciendo el uso de la formación virtual en el mercado de las empresas, siendo, sin lugar a dudas, las compañías más grandes las mayores consumidoras de esta metodología. Pero también podemos decir que en las firmas medianas el e-learning ya se conoce y se están haciendo los primeros pasos, para los futuros desarrollos de esta nueva forma de capacitar.

No obstante existen importantes desafíos que deben abordarse con cierta urgencia. Algunos ejemplos de implementaciones de e-learning en empresas locales ya han trascendido las fronteras de Chile y hoy permiten vislumbrar cierta madurez en la industria local. Tales son los casos de Codelco, Lan Chile, la Asociación Chilena de Seguridad y Banco Estado (Fuente: Seminario E-dunet 2005)

Pese al crecimiento que está experimentando el e-learning chileno tras algunas experiencias fallidas a principios de esta década y fines del siglo pasado, su realidad actual aún está lejos de alcanzar los pronósticos expresados hace unos cuatro o cinco años por autoridades políticas, especialistas académicos y algunas empresas proveedoras en Chile. (Entre estas podemos mencionar a Doxa America Latina, Tecnonexo, I Group, Accenture, etc).

El desarrollo del e-learning ha sido introducido en Chile sólo recientemente. Esta modalidad tiene raíces en la educación a distancia, la cual tuvo un desarrollo moderado en Chile, sin embargo, con la llegada de Internet se comenzó a utilizar la red para sustituir el envío por correo de los materiales educativos. Típicamente a los fenómenos propios del desarrollo desigual entre naciones, los países que inicialmente incorporan las TIC a la educación, probablemente debieron transitar por este mismo camino, y producto de su experiencia desarrollaron programas más sofisticados.

Como es característico del desarrollo desigual, algunos segmentos de la sociedad pueden utilizar rápidamente recursos de última generación, e incluso construir materiales nuevos como ha sido el caso del software en Chile, rubro en el que actualmente se exporta. Sin embargo, para las grandes mayorías el tránsito es más lento y se requiere de mayor estímulo.

Es necesario entender la incorporación del e-learning como un proceso amplio que se relaciona con el uso de las TICs en general, en el que los usuarios irán acogiendo ofertas crecientemente complejas, según su experiencia previa, sus necesidades y el desarrollo mismo de las TICs. (Sence 2003).

El ámbito más desarrollado en el tema se ubica en el sistema post secundario; casi todas las universidades, y los grandes institutos profesionales y centros de formación técnica han incorporado la utilización masiva de las TIC para fines educacionales. Estas instituciones tienen una amplia gama de ofertas educativas por Internet, aunque su grado de sofisticación es heterogéneo, variando desde distribución de los programas y los materiales hasta sofisticadas aulas virtuales de gestión del aprendizaje. Algunos ejemplos son la Universidad de Chile, PUC, UCV, UNAB, UME, UDP, DUOC, INACAP y muchos otros. En algunas universidades existe incluso un “Campus Virtual”, el que forma parte integral de la organización.

Por tanto podemos deducir que la nueva oferta y aprobación del uso de la informática como un sistema de enseñanza aprendizaje, se complica cada vez más la elección de los sistemas de capacitación laboral.

La eficacia de las organizaciones depende no sólo del adecuado manejo de la tecnología aplicada a los procesos de producción, sino también de la eficiencia y eficacia del recurso humano en dichos procesos. Esta es la tendencia actual en las organizaciones, cuestión que está fuertemente mediada por los mayores niveles de competitividad que ha introducido el nuevo y cambiante escenario del mercado globalizado.

Considerando lo anterior, en la gestión de Recursos Humanos, la capacitación se percibe como un elemento para introducir cambios en las personas. Básicamente es concebida como un instrumento que apunta al mejoramiento del desempeño individual, por la vía de incorporar los nuevos aprendizajes, que requiere el puesto de trabajo de las cada vez más complejas tareas y funciones de las unidades productivas. De esta manera, para lograr dicha mejoría en el rendimiento, se debe conocer el efecto de los actuales métodos y/o sistemas de capacitación y si éstos logran producir cambios reales a nivel de conductas, destrezas, habilidades y actitudes. (Sence 2003).

Tradicionalmente la capacitación fue presencial y muy enfocada en entregar nuevos conocimientos. Incluso los organismos capacitadores, cuando evalúan sus programas, lo hacen considerando solo lo cognitivo y esto ha sido así porque resulta más fácil medir el nivel de retención de conocimientos que el cambio de comportamiento. Con ello se perpetúa la escasa evidencia de una modificación real de la conducta, que se produce con la transferencia al puesto de trabajo (Sence 2003).

El Gobierno de Chile, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se plantea como objetivo a Largo Plazo, el fomento y promoción de la capacitación laboral a través del e-learning, para ello se deben desarrollar principios de orientación al desarrollo, flexibilidad, cobertura, calidad, asociatividad y pertenencia, estos principios son necesarios para impulsar un sistema de capacitación nacional, en este contexto es Sence quien lidera y

reúne el esfuerzo de los actores sociales involucrados en el mercado como son las OTEC, OTIC, trabajadores.

Algunos datos sobre el e-Learning, en el ámbito mundial.

- Según Forrester Research(Consultora Internacional en Estudios de Mercado), un 79% de los usuarios de e-Learning lo hacen por el ahorro de costos.
- Mike Theaker, consultor de E-HR (Consultora Internacional en RR.HH) estima que IBM ahorró unos US\$ 200 millones en la formación de 95.000 empleados cuando adoptó métodos e-learning.
- Dow Chemicals( Multinacional del Área Químicos con Filial en Chile) ahorró US\$100 millones empleando métodos de formación virtuales, en un 80% de sus cursos sobre salud y seguridad.(Fuente: IDC, International Data Corporación, Consultora Experta en Estadísticas)
- Según IDC en 1999, 70 millones de personas recibieron capacitación a través de un medio virtual, y el 2002 fueron más de 160 millones.
- Los usuarios de Internet en América Latina crecerán un 800%, desde 17.2 millones el 99 a 162 millones al 2005, según la revista Economist Intelligence Unit (E.I.U.).
- Según Accenture(Consultora Internacional en E-learning con sede Filial en Chile), en el 2003 América Latina significó el 10% de los usuarios de INTERNET del mundo, con un crecimiento del 44% siendo el promedio de 20%.

La mirada de Sence en e-Learning: este se focaliza en los componentes de contenidos y servicios, que es donde residen sus principales fortalezas y oportunidades es allí hacia donde apuntan las iniciativas que ha desarrollado hasta el momento y las futuras. La tecnología ésta disponible y sólo falta adoptarla y tener convicción en sus proyecciones.

**2.1.- Formulación del Problema:** De acuerdo a la información entregada en los antecedentes, y a la posición adoptada por el Gobierno a través de Sence y a la experiencia de otros países, se estima que la capacitación por medio de la Comunicación digital está en

aumento. Esto permitiría a las empresas utilizar un sistema de capacitación que logre mayor cobertura y a bajo costo.

Debido a la masiva utilización de las tecnologías de la información en programas de capacitación, particularmente e-learning vía Intranet, como cursos de auto instrucción a través de un computador, en vez del instructor.

Los estudios realizados sobre este tema abarcan aspectos tales como la efectividad de este tipo de capacitación, versus el sistema tradicional de capacitación presencial,(Araya, 2005) La interacción a través del estudio de listas de distribución y estas como espacios de interacción entre tutores y alumnos afectan el aprendizaje de los sujetos en este tipo de capacitación vía e-learning,(Rinuado, Chiecher y Donolo, 2005), otros estudios abordan las proyecciones y implicancias de nivel social del desarrollo en nuestro país de este tipo de capacitación,(Rosales y Said, 2004), otros estudios realizados se encuentra una descripción del proceso de construcción del aprendizaje, centrandose principalmente en el Diseño Instruccional de los cursos y especialmente en el como lograr el aprendizaje de objetivos de aprendizaje definidos en el Diseño Instruccional de los cursos,(Sence, 2005), otros investigadores abordan el tema e-learning concentrándose en aspectos relacionados con su validez y confiabilidad como modalidad de capacitación, ( Martinez y Paz, 2002), y a nivel de universidades en el extranjero, estas centran sus investigaciones en la influencia de las tecnologías de la información en los procesos de enseñanza aprendizaje.

Por lo tanto y de acuerdo a la revisión realizada a nivel nacional e internacional de estudios relacionados con la problemática planteada en este trabajo de investigación, no se encontro ninguna investigación, que abordara desde esta perspectiva, la dinámica interaccional presente en los cursos de capacitación via e-learning, que considere el que ocurre tanto en la dimensión humana como psicológica de quien enfrenta este proceso, es decir, emociones, sensaciones, pensamientos e ideas, sentimientos, etc, los cuales están contenidos en las dinámicas interaccionales que se generan en el sujeto que se enfrenta a esta modalidad de capacitación vía e-learning.

Dado lo anterior es de vital importancia desde nuestra disciplina, la Psicología poder apreciar y describir este fenómeno, para ello nos planteamos la siguiente pregunta de investigación **¿Cuál es la dinámica interaccional que se da al interior de este tipo de capacitación?**. Se espera que dicha dinámica tenga características propias de este tipo de capacitación. Por lo tanto distintas a la dinámica interaccional que se da en el proceso de enseñanza aprendizaje tradicional al interior de un aula o en un curso de capacitación de tipo presencial.

Entendemos por dinámica interaccional: al sistema de fuerzas dirigidas a un fin y que se ejercen recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones, etc.

Por otra parte definimos , las emociones como: estados anímicos que se manifiestan como un comportamiento que puede ser originado por causas internas o externas, y que acompañan en menor o mayor grado, una conducta motivada.

Ademas, definiremos motivación, como toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado.

En la actualidad el E-learning es visto por una inmensa mayoría de organizaciones, tanto en Chile como en el mundo, como el instrumento perfecto para con el menor esfuerzo posible, virtualizar los materiales que ya tenían, ponerlos así en la intranet y hacerlos accesibles a sus empleados logrando un gasto mínimo y un máximo de ahorro. En la práctica las organizaciones, toman lo que funciona en la modalidad presencial, le introduce mejoras tecnológicas, viendo en esta modalidad de capacitación la forma más rápida y económica, que no es sinónimo de una formación más eficaz. Por tanto lo que se resiente es el resultado, pudiéndonos cuestionar si efectivamente la gente aprende o no.

Por otra parte, los proveedores y desarrolladores de este tipo de capacitación a distancia aseguran: que el e-learning garantiza mayor retención de contenidos o que el e-learning reduce los tiempos de aprendizaje, plantean, además, que esta modalidad, reduciría el tiempo dedicado a los desplazamientos, para realizar actividades de capacitación, sin disminuir la dedicación y esfuerzo del alumno, pero lo que ocurre es que el aprendizaje ahora corre por cuenta del tiempo libre del empleado.

La orientación de este trabajo de investigación, no es hablar sobre la tecnología utilizada en este modelo, porque la tecnología no es en si el problema ni la solución de esta modalidad de formación, sino un gran acelerador de procesos y modelos cuando estos funcionan adecuadamente. Nuestro objetivo es abordar desde la perspectiva de la Psicología, uno de los aspectos que involucra este proceso, nos referimos no al aspecto material ( lo que ve y oye el usuario mientras aprende) sino el aspecto psicológico (lo que piensa y siente. el usuario, desde su propia perspectiva.

La mayoría de la formación, sin importar que sea presencial o virtual, suscribe al enfoque tradicional de aprendizaje, el cual toma como base la realización de casos prácticos, discusiones en grupo, comunidades virtuales, etc., privilegiando el manejo de información, por sobre las acciones, olvidando que la información no produce conocimiento si no hay práctica asociada(comportamiento visible, conductas medibles y observables).

En la actualidad, a pesar de la importancia que se reconoce al papel que las emociones juegan como facilitador del aprendizaje, esta dimensión no aparece integrada en la formación tradicional y menos aun en la formación vía e-learning, no debemos olvidar que los problemas que enfrentamos cotidianamente no tienen su origen en la falta de conocimiento ni de capacidades y no se solucionan por la vía racional, es un tema de relaciones, es decir de emociones y esto rara vez se trabaja en las aulas tradicionales ni en el e-learning. Lo anterior se debe a que en el ámbito educativo surgen determinadas emociones que favorecen acciones de aprendizaje y otras que las dificultan, entonces es de gran importancia describir aquellas emociones que surgen en los participantes con mayor frecuencia en la dinámica interaccional que se produce en la modalidad de capacitación e-learning, puesto que son esas emociones las que están en la base de las acciones posibles de emprender.

Por otra parte también resulta importante el papel que juega el aprendizaje, para las organizaciones, ya que las personas aprendan a hacer aquello que necesitan para hacer mejor su trabajo y de menor importancia la modalidad de aprendizaje o la tecnología empleada, ya que la tecnología no resuelve los problemas de la organización, ni responde sus cuestionamientos, son las personas que la integran, las que lo hacen.

La mayoría de empresas piensan por ejemplo que las habilidades blandas no encajan en e-learning porque implican interacción humana, aunque a diario no hacemos más que utilizar tecnología para comunicarnos. Sin embargo, la mayoría de cursos presénciales, en que la interacción juega un papel primordial en el aprendizaje, esta mas bien ausente.

Las empresas en la actualidad se preocupan primero de: si poseen la tecnología necesaria para implementar el e-learning, sino pensar en qué objetivos se tienen(de negocio), quien es mi audiencia(destinatario), qué debe aprender(desarrollo de habilidades), por qué debe aprenderlo(objetivo) y para hacer qué(transferencia al puesto de trabajo), cuál es el programa formativo y los recursos que les pueden ayudar (contenidos, expertos, herramientas de comunicación, etc.), cómo diseñar ese programa y finalmente: qué tecnología es la que mejor me ayuda a construir la solución.

De acuerdo a lo anterior, la capacitación al no desembocar en acción, en comportamiento, en definitiva, en desempeño, de que sirve a la empresa. La capacitación debe ser útil para los trabajadores, para de esta manera poder gestionar y resolver los problemas cotidianos de sus puestos de trabajo.

Lo que podemos afirmar y que también es materia de interés para esta investigación se refiere a que no debemos olvidar que detrás de todo comportamiento humano, existen unos intereses, unos objetivos que alcanzar y unos motivos que nos impulsan a alcanzarlos. Y por ello, no es posible que exista aprendizaje verdadero, ni desarrollo de habilidades, sin tener en cuenta los objetivos que motivan al alumno. Por ello los cursos de capacitación deben contemplar un contexto real, creíble y cercano muy parecido a la realidad que nos toca vivir cada día, donde somos los protagonistas, refuerza enormemente la motivación por aprender.

Los alumnos son emisores y receptores, construyen también ellos los cursos con sus aportaciones, opiniones, y preguntas. Aprenden de otros y con otros. No hay mejor manera de aprender que enseñar a otros. El desafío es hacer que la gente quiera aprender y en la educación virtual, al no haber un profesor que nos mire a los ojos, el que tiene que tomar la iniciativa es el alumno.

Es importante tener en cuenta que e-learning no tendrá mucho futuro si no es capaz de ofrecer valor y para ello debe vincularse a los objetivos de negocio de la empresa, ya que en estas, la formación es un medio, nunca un fin. Cuando un directivo pide un curso de e-learning, se está refiriendo a la solución pero no se dice nada sobre el problema / oportunidad de negocio que quiere resolver ni sobre las causas que lo originan. Y en demasiadas ocasiones, es muy posible que una solución de e-learning no tenga ningún impacto sobre dicho problema y por ende, sobre los resultados de negocio ya que la formación no es la solución apropiada para la brecha en el desempeño. Esto quiere decir que es imprescindible evaluar la brecha de resultados inicial (qué hacen y qué deberían hacer) y por qué ocurre. Si no tengo brecha y causas, puede que el problema no se resuelva con formación. Primero hay que realizar un análisis y un diagnóstico exhaustivo o se corre el peligro de no elegir la solución correcta. La fase de desarrollo puede ser eficiente (aunque la mayoría de empresas reconoce tener muchos problemas). Pero la fase de diagnóstico, que suele ser crítica, se hace deficientemente. Para hablar de evaluación, primero hay que hablar de diagnóstico y por tanto la evaluación comienza desde el principio y no ocurre al final del proceso.

### **3.- APORTES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1.- Relevancia Teórica:** La relevancia, desde la mirada de la Psicología aplicada en el ámbito laboral, está centrada en aportar nuevos elementos que permitan afirmar bajo qué dinámicas de interacción se realiza un aprendizaje y como estas influyen en este proceso, lo que permitirá conocer, corregir e introducir mejoras a esta modalidad de capacitación y por ende mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, a través de una mejora en la transferencia de los conocimientos adquiridos y desarrollo de habilidades al puesto de trabajo, lo cual se traducirá en una mejora del desempeño laboral, lo que trae implícito un aumento en el capital humano de la organización.

**3.2.- Relevancia Práctica:** Este estudio realizado desde la perspectiva de la Psicología puede ser un verdadero aporte a la gestión de recursos humanos, específicamente en el ámbito de la gestión de capacitación mediante esta modalidad, lo que es útil a la empresa privada, como también a los profesionales de la Psicología, introduciendo mejoras en esta modalidad que produzcan un mejor desempeño de los trabajadores, por otro parte lo anterior beneficia a la empresa, quien abarata

costos, aumenta su cobertura y logra mejores resultados tanto en la calidad y productividad de los trabajadores que se desempeñan en las distintas áreas que la componen.

Por otra parte se busca abrir un nuevo campo de investigación e intervención desde la Psicología, en un campo que hasta ahora esta reservado casi exclusivamente a los educadores en aspectos relevantes como el diseño instruccional de cursos de capacitación vía e-learning en organismos capacitadores y otras instituciones que utilizan esta modalidad de capacitación. También permite aportar nuevos aspectos a tener en cuenta por parte de los profesionales que realizan labores de fiscalización de esta modalidad de capacitación, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo(Sence), y que se traduzcan en el establecimiento de políticas adecuadas para regular estos sistemas de aprendizaje.

**3.3.- Relevancia metodológica:** La relevancia y aporte en términos metodológicos es comprobar que es posible establecer cuales son los elementos de la dinámica interaccional del proceso de enseñanza – aprendizaje a través de esta modalidad de capacitación, demostrando con ello que es posible establecer parámetros confiables, que permitan tener un mayor grado de certeza sobre el éxito que pueda tener la contratación de una determinada acción de capacitación basada en esta modalidad y mejorar así la transferencia de conocimientos y el desarrollo de habilidades y aptitudes al puesto de trabajo.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1.- Objetivo General :**

Describir, cual es la dinámica interaccional que esta presente en los cursos de capacitación a vía e-learning, y conocer cuales son los efectos que podría tener dicha dinámica sobre el aprendizaje y posterior transferencia de la capacitación al puesto de trabajo en los participantes desde la perspectiva de los propios participantes en los programas de capacitación impartidos por el área de capacitación e-learning, de una institución financiera con sucursal en la ciudad de Chillán.

## **4.2.- Objetivos Específicos**

1- Identificar los aspectos interaccionales presentes en la realización del curso de capacitación e-learning, denominado Prevención del Lavado de Activos.

2.-Describir como los aspectos motivacionales presentes en los usuarios del curso de capacitación e-learning, influyen en el aprendizaje y posterior transferencia al puesto de trabajo, tras la realización del curso de capacitación denominado Prevención del Lavado de Activos.

3.- Describir como los aspectos emocionales presentes en los usuarios del curso de capacitación e-learning, influyen en el aprendizaje y posterior transferencia al puesto de trabajo, tras la realización del curso denominado prevención del Lavado de Activos.

**5.- MARCO TEORICO:** Para comenzar el estudio sobre las dinámicas interaccionales en la capacitación vía e-learning en empresas, se considera fundamental realizar una revisión conceptual de los aspectos más relevantes del tema. Junto a esto el contexto general en que se realiza la capacitación vía e-learning, así encontramos:

**5.1.- La Empresa:** Como una forma de posibilitar el conocimiento de lo que sucede en la capacitación en la empresa, es necesario distinguir las distintas concepciones teóricas que definen este tipo de organizaciones, las que influyen en que las empresas opten por una forma determinada de capacitación.

Entendemos por Empresa: “Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución del que esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas con mayor rapidez que antes” (David R. Hampton, 1990)

Este concepto además se define de distintas maneras, dependiendo de la disciplina que se refiera a ella.

Para la sociología, la empresa es un grupo social secundario organizado formalmente por reglamentos, jerarquías y normas. La empresa entrega bienes y servicios a la comunidad.

Desde la perspectiva de la administración, la empresa es un sistema que le permite relacionarse con el medio, realizando intercambios de productos o bienes para su auto desarrollo.

Desde la económica: es toda unidad o institución organizada con fines productivos, donde existe un proceso de transformación para así con ellos, elaborar recursos de mayor valor.

**5. I.1.-Políticas de Recursos Humanos:** Las políticas de recursos humanos son fijadas por el gerente de personal el que se encargará de generar políticas para su departamento que estén en concordancia con las políticas de la empresa.

- Planeación de Recursos Humanos

Esta debe llevarse a cabo de manera de determinar la calidad y número de personas necesarias para desarrollar los planes de la organización y el momento en que deben reclutarse las personas necesarias y determinar el incremento de los ingresos que se obtendrán al contratar a cada nuevo empleado y desde luego el efecto que tendrá este reclutamiento sobre los costos.

- Políticas de Reclutamiento y Selección
- Políticas de Capacitación

El reclutamiento y la selección de empleados se constituyen en aspectos críticos en el área de los recursos humanos debido a que las organizaciones se encuentran compuestas principalmente por personas que a través de su trabajo y capacidades llevan a cabo el objeto empresarial, así que su selección habrá de ser óptima si se quieren obtener resultados excelentes.

La capacitación es una función estratégica que responde a necesidades operacionales y funcionales de las unidades de negocio de cada organización y que está alineada al logro de los objetivos y metas organizacionales. El foco de esta área es proveer a los empleados con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar eficientemente su cargo actual o futuro.

El primer paso para la planificación es, la planeación de recursos humanos, pronosticar las necesidades de empleados, luego localizar la oferta (reclutamiento, interno – externo)

**5.1.2.-Desarrollo del Recurso Humano:** El desarrollo de recursos humanos – diferente a la capacitación para un puesto específico, va adquiriendo creciente importancia, en opinión de muchos departamentos de personal. Mediante el desarrollo de los empleados actuales se reduce la dependencia respecto al mercado externo de trabajo.

Si los empleados se desarrollan adecuadamente, es más probable que las vacantes identificadas mediante el plan de recursos humanos se puedan llevar a nivel interno. Las promociones y las transferencias también demuestran a los empleados que están desarrollando una carrera y que no tienen sencillamente un puesto temporal. El desarrollo de los recursos humanos es un método efectivo para enfrentar varios de los desafíos que ponen a prueba la habilidad de las organizaciones modernas. Entre estos desafíos se incluye la obsolescencia de los conocimientos del personal, los cambios sociales y técnicos, y la tasa de rotación de los empleados.

**5.1.3.- Capacitación y Desarrollo:** Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda la vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales. Como resultado de esta situación, la diferencia entre capacitación y desarrollo no siempre es muy nítido. Muchos programas que se inician solo para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo a su desarrollo y aumentando potencial a su capacidad como empleado directivo. Hay un dato inequívoco en todos los casos, sin embargo, la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal (Herbert E. Striner 1996).

**5.2.- Concepto de Capacitación:** Se entiende capacitación como un proceso continuo a través del cual adquieren, desarrollan y perfeccionan conocimientos, habilidades y actitudes con el fin de satisfacer las necesidades del trabajador en beneficio de la organización. (Ayala y Gili, 1995)

**5.2.1- Etapas del Proceso de Capacitación:**

**A.- Diagnóstico:** Este primer paso del proceso permite conocer cuales son los requerimientos reales de capacitación. Esto lo podemos plantear a través de una detección de necesidades de capacitación (DNC) o bien a través de los resultados de una evaluación de desempeño de los empleados.

**B.- Programas de Capacitación:** luego del diagnóstico, la detección de necesidades de capacitación y el ordenamiento de las necesidades de capacitación, se realizan entonces su programación.

**C.- Ejecución de la Capacitación:** Establecidos los objetivos de la capacitación en función de las necesidades diagnosticadas y elaborado el programa, el siguiente paso es su ejecución. El éxito de ésta depende de varios factores, tales como la adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización, la calidad del material de capacitación prestado, la cooperación de los jefes y directivos de la empresa, la calidad y preparación de los instructores y la calidad de los aprendices. (Chiavenato, 1991).

**D.- Evaluación de los resultados de la capacitación:** La parte final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos (Chiavenato, 1991).

La evaluación puede definirse como un proceso continuo y sistemático que mide los efectos tanto específicos como generales de la capacitación. Determina el grado de congruencia o de discrepancia entre los objetivos de la capacitación y los resultados de las actividades capacitadoras, como una forma de respuesta a las necesidades detectadas. Al mismo tiempo, se considera que la evaluación de la capacitación detecta el grado de aprendizaje de los participantes, verifica la aplicabilidad de lo enseñado y perfecciona el sistema de capacitación.

**5.3.-Se entiende por e-Learning :** “Aquella Capacitación a Distancia que mediante el uso de Plataformas Tecnológicas, posibilita la flexibilización de los tiempos del proceso de enseñanza - aprendizaje a los requerimientos y disponibilidades de cada persona y que genera ambientes de aprendizaje colaborativos.” (Sence,2004)

Por otra parte, las TICs sirven para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje a los que se someten aquellos trabajadores que emprenden una capacitación continua y flexible, procesos que son los que perduran y los que el mundo globalizado privilegia y exige.

Uno de los principales beneficios del e-Learning es su potencial para capacitar a las personas en cualquier situación, sin que deban trasladarse ni disponer de tiempos especiales para ello más allá de los que demanda la capacitación propiamente tal. Las personas aprenden de acuerdo a sus propias realidades y ritmos de aprendizaje. Es decir, la flexibilidad del sistema lo hace ideal hoy en día en que el factor tiempo se transforma en una herramienta que permite a las empresas ser más competitivas.

En la modalidad e-Learning las personas son el eje de la capacitación, es más, son los protagonistas de su propio desarrollo ya que permite una capacitación de calidad estándar, pertinente y asequible a una gran cantidad de personas, sin que por eso se vea disminuida la calidad de los aprendizajes.

El e-Learning es un proceso social que facilita la interacción y la colaboración entre las personas y los grupos y el cambio de las organizaciones con la creación de figuras como el tutor o facilitador, entre otras.

Es importante destacar que el concepto e-learning, presenta de acuerdo a su estado de evolución que presenta mundialmente esta modalidad de formación, se conocen diferentes e innumerables denominaciones y conceptualizaciones para referirse a él, de manera que no existe consenso en cuanto a generar una única denominación que aluda dicho término, por ej: e-aprendizaje (e-learning), aprendizaje en internet(internet learning), teleaprendizaje(tele-learning), aprendizaje en red(networked learning) y aprendizaje a distancia( distance learning), entre otros.

Lo anterior establece que estos terminos de una u otra manera, implica que el estudiante establece una relación, a distancia, al menos con otros tres componentes fundamentales: el contenido, el tutor y algún tipo de tecnología (computador).

En relación al contenido, es lo que se desea que el estudiante aprenda, y esta mediatizado a través de múltiple formatos(texto, imágenes,). El estudiante establece relaciones con el contenido que implican, conocerlo, analizarlo, validarlo, rechazarlo, etc. De igual forma, el tutor(profesor, instructor, etc) el estudiante establece una relación en la que requiere del apoyo para aclarar dudas, motivación y guía. En relación a la tecnología, esta comprende tanto los objetos técnicos , los procedimientos de diseño, producción y utilización de objetivos, es usada por el estudiante, para generar distintas interacciones, con los distintos componentes del sistema e-learning, esto, es el contenido, el tutor y los otros estudiantes que constituyen sus pares.(Vergara, 2003).

En un contexto en el cual e-learning, va evolucionando constantemente , entenderemos por e-learning, como el espacio donde el estudiante, y sus logros de aprendizaje, constituyen el centro del proceso, así el estudiante hace uso de internet(o Intranet en el caso de las empresas) y de los recursos computacionales , que le permiten acceder a los materiales de aprendizaje ; interactúa con el contenido, con el tutor, y los otros estudiantes; recibe el apoyo que necesita durante el proceso de aprendizaje, para avanzar sin dificultades hacia el logro de sus objetivos , de manera que pueda construir conocimiento, le atribuya un significado personal a lo que aprende y pueda desarrollarse profesionalmente.

Es por ello, que revisaremos de manera breve, el origen de esta modalidad de capacitación a distancia, estableceremos de manera general sus características, objetivo y sustento teórico a la base, que sea útil para el fin de nuestra investigación.

**5.3.1.- De la educación a distancia al e-learning:** Durante la década de los noventa, en la mayoría de países con economías desarrolladas o emergentes, se produjo una irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y muy especialmente de Internet, que afectó en mayor o menor medida a todos los ámbitos de la vida social y económica. Esta irrupción generó un sinnúmero de expectativas respecto a los usos, cambios y posibilidades de innovación que dichas tecnologías iban a proporcionar, que posteriormente impactaron otras regiones del mundo.

Después de 12 años, ya podemos dar cuenta de la magnitud de estos cambios. La sociedad que empezamos llamando moderna o postmoderna se está convirtiendo en una sociedad informacional o del conocimiento. Manuel Castells (1998) en su trilogía sobre la era de la

información, señala: "esta transformación no sólo responde a la revolución tecnológica, sino también a la interacción de ésta con los procesos de reestructuración del estatismo y del capitalismo, y con el florecimiento de movimientos sociales y culturales como el antiautoritarismo, la defensa de los derechos humanos, el feminismo y el ecologismo".

Así, ha surgido un nuevo modelo de estructura social dominante, denominada por el propio Castells como sociedad red, caracterizado por una economía globalizada en la que el valor agregado de la información, así como del conocimiento adquiere un valor fundamental, al tiempo que se configura una nueva cultura en un mundo mucho más interdependiente.

En la sociedad del conocimiento parece indiscutible que la educación en todas sus etapas está llamada a desempeñar una función determinante en el desarrollo humano y económico, por lo que constituye un elemento fundamental de cohesión respetando la diversidad de las personas y grupos sociales, evitando convertirse en un factor de exclusión social (Unesco, 1996). Para ello será de especial importancia la articulación de una nueva y completa oferta educativa orientada en distintas modalidades, permitiendo la formación de las personas a lo largo de la vida, de acuerdo con sus posibilidades, medios y necesidades individuales.

En este contexto, la educación a distancia, por sus características y por la potencialidad que ofrecen las tecnologías de información y comunicación que ahora tiene a su alcance, está recibiendo un impulso extraordinario. Un gran número de instituciones y empresas se han sumado a aquellas que ya tenían una dilatada tradición en este campo y han aportado un conjunto de modelos e iniciativas.

Algunas de éstas son muy novedosas e interesantes, mientras que otras son más discutibles dado que, aprovechando el peso creciente de este sector cuya orientación obedece al lucro como finalidad exclusiva. Todas estas instituciones y empresas están abordando en mayor o menor grado la incorporación de las TIC a sus prácticas (Castellanos, 2003) destaca, al respecto, algunas de las razones de esta transformación:

- La tecnología, resulta cada vez más accesible a los estudiantes potenciales de educación a distancia.
- Los costos de distribución de la información por medio de la tecnología descienden

- permanentemente.
- La tecnología resulta cada vez más fácil de utilizar.
- El mayor potencial pedagógico de las TIC.

Las dificultades cada vez mayores de las instituciones de educación a distancia, para resistir a las presiones sociales y políticas respecto a la incorporación de las TIC, a estas razones añadiremos otras, igualmente importantes:

- El acceso a un mercado globalizado que permite ampliar enormemente el campo de acción de las ofertas de educación a distancia.
- El acceso a un número ilimitado de recursos para el aprendizaje disponibles en la red.
- La incorporación de propuestas pedagógicas orientadas hacia la construcción del conocimiento.

La presencia de las TIC en las ofertas de educación a distancia, además de multiplicar el número de instituciones que se interesan por ellas, ha provocado una mayor diversificación de las modalidades en las que ésta se presenta: de manera exclusiva o combinada con la educación presencial; de forma sincrónica, asincrónica o utilizando ambas posibilidades; integrando las TIC con las otras tecnologías ya existentes, adoptando sistemas enteramente virtuales, lo que da lugar, en cualquier caso, a una variada gama de formatos caracterizados por un potencial interactivo mucho mayor que los de las generaciones anteriores de este tipo de educación.

**5.3.1.1.- El desarrollo del e-learning en Chile:** A partir del año 2003 por medio de un incentivo a la demanda y gracias a fondos entregados por el Programa de Educación y Capacitación Permanente Chile califica, ([www.chilecalifica.cl](http://www.chilecalifica.cl)), SENCE estimulo el mercado de la capacitación con la creación de contenidos que usen plataformas tecnológicas, mediante convocatorias de carácter público o privadas cuando la especificidad de los temas lo ameritaba.

Estas acciones buscan masificar el uso de las TICs en la capacitación, a través del e-Learning se hace uso eficiente de la tecnología lo que permitirá a Sence entregar cursos

de calidad estándar a un gran número de personas en poco tiempo y de bajos costos vía volumen de participantes.

De esta manera, por la vía de estas convocatorias que se dirigen a los OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación), para que construyan, diseñen y ejecuten cursos de capacitación laboral. SENCE aporta una proporción del valor total del curso, con el fin de abaratar sus costos, para llegar a otros segmentos de la población a los que hoy el e-Learning no llega.

Las experiencias han obligado a proponer cambios en el mercado de la capacitación y a los OTEC a desarrollar la asociatividad entre ellos y con otras empresas. También ha posibilitado incorporar a estos desafíos de capacitación a las empresas del país que participan en estas experiencias educativas ( Fuente: Francisco Javier Santelices Acuña, Coordinador de e-learning Sence-Chile califica, 2004).

**5.3.2.-Tendencias históricas de la educación a distancia:** Ante la aparición súbita de un fenómeno con un fuerte impacto económico y social que puede ser analizado desde muchas perspectivas. Aquí intentaremos abordarlo desde un punto de vista educativo, centrándonos en el ámbito del aprendizaje, intentando describir el valor que añaden las tecnología a aquellos procesos que, son más relevantes en las prácticas de la enseñanza y el aprendizaje distancia.

Para comenzar la educación a distancia ha sido caracterizada desde sus inicios como una estrategia diferente a la educación presencial. Desde que Charles Wedemeyer –uno de los padres de esta modalidad educativa (Moreno, 2002)– la viera como la oportunidad para aquellos que no tenían posibilidades de acceso a la educación (tradicional) presencial, una buena parte de los autores que han contribuido a esta caracterización a través de la historia (Holmberg, Peters, Kaye, Moore, Keegan, etc.) han destacado de un modo u otro esta diferencia.

En este sentido, cuando los términos tradicional y presencial respondían a un mismo tipo de enseñanza centrada en la maestría del experto y basada en la transmisión de conocimientos,

las tendencias dominantes en educación a distancia, proponían modelos fundamentados en el estudio independiente o autónomo por parte de los estudiantes y en el uso de materiales programados o de paquetes autoinstruccionales muy estructurados (Fainholc 1999), donde el docente tenía una presencia más bien escasa, en funciones tutoriales o de apoyo.

Por otro lado, a finales de los años ochenta, la gran mayoría de la oferta de educación a distancia en el mundo se basaba principalmente en la palabra impresa (Bates 1993), a pesar de que otras muchas tecnologías susceptibles de ser utilizadas (televisión, sistemas de audio, etc.) ya se habían desarrollado plenamente. La presencia de estas tecnologías en la educación a distancia tenía, en general, un carácter complementario y no era percibida por los estudiantes como un recurso básico para el aprendizaje.

En aquel entonces, existía una oferta de educación a distancia de primera o, en parte, segunda generación, de acuerdo con la definición propuesta por el propio Bates, que hace referencia a un uso unidireccional de la comunicación en la que los destinatarios más bien asumían un papel pasivo o receptivo. Dadas las posibilidades de desarrollo de las ofertas de educación a distancia de primera y segunda generación (Castellanos, 2003), las teorías pedagógicas fueran consecuentes con la disponibilidad de los medios y aprovecharan, precisamente, las oportunidades que brinda este tipo de educación para desplazar el centro de atención de los procesos de aprendizaje de los profesores a los estudiantes.

Dicho desplazamiento, por otra parte, se encuentra hoy en el núcleo de todos los debates sobre la educación presencial. En esta síntesis de los rasgos definatorios de la educación a distancia a lo largo de su historia, también cabe destacar el énfasis sobre el carácter individual del aprendizaje. Los modelos de educación a distancia basados en el autoaprendizaje complementado por un sistema de tutorización por correspondencia fomentaban una comunicación profesor-estudiante limitada, no contemplando la interactividad con otros actores del proceso educativo como la comunicación entre estudiantes, al menos que esta interacción fuese escasa u muy controlada.

Los avances tecnológicos y la posibilidad de contar con sistemas de comunicación de carácter bidireccional, más fluidos, permitieron analizar con más precisión los modos de superación del aislamiento, desde un punto de vista educativo. (Moreno, 2002) desarrolló el concepto de distancia transaccional para tratar de explicar la naturaleza del diálogo posible entre los protagonistas del proceso didáctico. Este autor se refería a un buen número de factores (entre otros, el papel adoptado por el profesor y el estudiante, las características de los contenidos, las distintas interrelaciones entre profesor / estudiantes, la estructura de los cursos y su flexibilidad a la hora de adaptarlos a las necesidades de los estudiantes, al medio de comunicación empleado, etc.) para determinar, en última instancia, el grado de interactividad del proceso educativo e identificar los factores que incidían más directamente en la reducción de la distancia.

En este sentido( Moreno, 2002) dio un paso importante al distinguir entre tres tipos de interacción, deseables y necesarios para el aprendizaje a distancia, añadiendo a las interacciones estudiante - contenidos y estudiante – profesor, la interacción estudiante - estudiante que las TIC empezaban a hacer posible en esta modalidad educativa y que permitían establecer otros tipos de interacciones. De la misma manera Holmberg, en el desarrollo de sus teorías sobre *la conversación didáctica guiada*, añadió otra dimensión a la interacción en la educación a distancia: el énfasis en el efecto emotivo y motivacional y los sentimientos de relación personal que pueden ser impulsados por unos materiales autoinstructivos bien desarrollados y por la comunicación bidireccional a distancia(García, 1994).

Pero las conceptualizaciones examinadas hasta ahora nacieron en un momento en el que las TIC, tal como las conocemos, no tenían una presencia significativa en la educación a distancia. Conforme se han ido integrando las tecnologías y se ha aprovechado el potencial comunicativo de Internet, las posibilidades de interacción han dado un paso sin precedentes. Este potencial interactivo ha sido destacado por un gran número de autores que, desde diversas perspectivas, han llamado la atención respecto a los cambios, en cuanto a las posibilidades de aprendizaje, que las TIC iban a propiciar en la educación a distancia, pasando a ser mediante la incorporación de tecnologías de la información, una alternativa

de formación, que conserva los principios, preceptos y experiencia desarrolladas en la educación a distancia, que utiliza a se sirve de una gran variedad de medios tecnológicos para lograr los aprendizajes esperados, esta nueva modalidad se conoce con el nombre de e-learning..

### **5.3.3.- El potencial educativo de la interacción y lo tecnológico en el e-learning:**

Revisando algunas ideas y enfoques acerca de la interacción, parece unánime la consideración de que en la interacción se encuentra una de las claves que hacen posible el desarrollo de aprendizajes de calidad. Sin embargo, si analizamos las aproximaciones que plantean algunos autores a la cuestión de la interacción, veremos que, en muchos casos, éstas se basan en perspectivas que llamaremos *tecnológicas* por cuanto carecen de una fundamentación teórica pedagógica o psicopedagógica clara. Como destaca(Moore,1993), la interacción es un término, raramente entendido y definido de forma adecuada en los contextos educativos.

En las aproximaciones tecnológicas se enfatizan las posibilidades de comunicación recíproca que ofrecen las TIC, así como la integración de medios en la elaboración de materiales para el aprendizaje, o bien las posibilidades de naturaleza cooperativa del trabajo a través de la Red. A la luz de estas aproximaciones se han desarrollado un buen número de aplicaciones de indudable interés para la puesta en práctica de actividades de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

Pero estas aplicaciones, por sí solas, no parecen garantizar ningún cambio en los modelos, ni en la calidad de los aprendizajes realizados. Es decir, en muchas ocasiones se están atribuyendo propiedades educativas a los avances tecnológicos por el mero hecho de que hacen posible un determinado tipo de interacción comunicativa, como si para la acción educativa el disponer de estos canales fuera condición suficiente, con independencia de los modelos de enseñanza y aprendizaje previstos o implícitos.

La incorporación de la tecnología en la enseñanza afecta más a la forma como se enseña que a la función de la enseñanza. Se utilizan las TIC para transmitir información, para

discutir en un tema o un seminario, foro o para el aprendizaje a partir de la resolución de problemas; y la novedad erradicaría en que se puede realizar todas estas actividades en un mismo entorno virtual de aprendizaje. En otras palabras, la tecnología permitiría equiparar la educación a distancia con la educación presencial, con toda su riqueza y también con sus vacíos y silencios, pero la tecnología no se utiliza necesariamente para cambiar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Algunas de las aplicaciones más conocidas que han surgido del desarrollo tecnológico de carácter interactivo –la red de aprendizaje asincrónico (ALN) y el aula virtual (VC)– proporcionan entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje y de trabajo colaborativo que, sirviéndose de sistemas de comunicación mediada por computador (CMC), intentan emular los procesos de comunicación que se producen en un aula presencial, y permiten la interconexión desde cualquier lugar y en cualquier momento (Barberá, 2001).

La combinación de estas aplicaciones y su modulación, en función de las necesidades y las opciones que en cada caso se tomen, permiten una variadísima gama de funcionalidades cuyo potencial puede superar, en teoría algunos aspectos, de las situaciones cara a cara, especialmente aquellas que tienen lugar en contextos masificados.

En la actualidad aún no se dispone de investigación psicopedagógica y / o educativas suficientes para refrendar o refutar muchas de las afirmaciones que, a veces de forma muy poco fundamentada, se hacen respecto a las bondades y beneficios que aportan a la formación determinadas tecnologías.

En una revisión exhaustiva de artículos de investigación sobre el uso de las telecomunicaciones en la formación del profesorado, destacaban que los artículos centrados en los aspectos tecnológicos eran, con diferencia, los más numerosos, siendo la mayoría de ellos de naturaleza atórica. Una parte de estas investigaciones señalaban, además, la reducción de costos como uno de los motores de impulso del uso de nuevas tecnologías. En sus conclusiones, los autores remarcaban que la falta de fundamentación teórica de muchas de las investigaciones limitaba el alcance de los métodos utilizados y, lo más sorprendente,

que a menudo las conclusiones de los investigadores no se apoyaban en los datos recogidos(Comisión Europea, 2002).

#### **5.3.4.- Modelo teorico e-learning:**

Un modelo teorico utilizado en esta modalidad de educación, que es importante mencionar ya que nos permitiría entender y analizar de una manera más profunda el potencial interactivo de los entornos virtuales en esta modalidad de educación, por lo anterior es necesario que nos situemos en un marco teórico que desde una perspectiva psicopedagógica proporcione unos instrumentos de análisis para reflexionar e investigar sobre las cuestiones relevantes de los procesos de enseñanza y aprendizaje en esos entornos y sobre el protagonismo que la interacción tiene en ellos.

La utilización de una perspectiva constructivista aplicada en el proceso de enseñanza – aprendizaje en la educación a distancia cumple esta función. Desde dicha perspectiva, los procesos de enseñanza y aprendizaje confluyen en los procesos de interacción, en los que se produce la construcción de significados compartidos entre profesor y estudiante y entre estudiantes y por que no decirlo entre elementos del ámbito educativo ajeno a la organización propiamente tal. De este modo, la construcción del conocimiento se desarrollaría en fases como las descritas por Solomon y colaboradores (2000): compartiendo y comparando información, descubriendo el desacuerdo entre ideas y conceptos, negociando el significado, revisando la síntesis efectuada y aplicando el nuevo conocimiento. Se trata, de un proceso intrínsecamente mediado por otras personas, al mismo tiempo constructivo, cultural y comunicativo. Un proceso, en definitiva, de carácter personal pero no individual. De este modo, podríamos identificar dos dimensiones complementarias de la actividad global de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales: la dimensión social y la dimensión cognitiva. Se conceptualiza la interacción en contextos educativos virtuales como la actividad general y el conjunto de acciones en particular, tanto mentales como sociales, que despliegan los participantes para llevar a cabo las tareas de enseñanza y aprendizaje.(Brooks,2000). Distinguir la idea de entorno virtual, referida fundamentalmente a los espacios (ciberespacios) electrónicos generados por la tecnología, y la de contexto virtual en el cual se dan los procesos de enseñanza y aprendizaje, desde una perspectiva constructivista, dichos procesos serían inseparables de la situación en la

que se producen, de las actividades en las que se desarrollan, de la interacción de las personas que de una u otra forma intervienen en ellos y de la relación que se establece con los instrumentos culturales específicos que se incluyen en este espacio.

Aunque ya hemos mencionado en varias ocasiones el término entornos virtuales, se hace necesario definirlos conceptualmente debido a la relevancia que adquieren dentro de la educación a distancia: entendemos a los entornos virtuales como espacios de comunicación que permiten el intercambio de información y que harían posible, según su utilización, la creación de un contexto de enseñanza y aprendizaje en el que se facilitara la cooperación de profesor y estudiantes, en un marco de interacción dinámica, a través de unos contenidos culturalmente seleccionados y materializados mediante la representación, mediante los diversos lenguajes que el medio tecnológico es capaz de soportar. En estos espacios cobraría especial significación tanto el carácter sociocultural como el carácter discursivo de dicha interacción.

La elevada versatilidad de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje permite un amplio abanico de posibilidades, en cuanto a los modelos pedagógicos susceptibles de ser utilizados.

Retomando las consideraciones que hemos hecho anteriormente sobre los modelos centrados en el aprendizaje individual e independiente (o autónomo) que a lo largo de la historia han dominado las propuestas de educación a distancia, quisiéramos significar que, en la situación actual, sería del todo posible un modelo basado en la actividad del profesor, de carácter marcadamente transmisivo, en el que predominara un discurso comunicativo, unidireccional, con el apoyo de materiales estructurados, elegidos por el propio profesor, y llevado a cabo de manera sincrónica o asincrónica. Pero también, en el otro extremo, un sistema de aprendizaje basado en la colaboración y la cooperación de los estudiantes, con un alto nivel de interacción y de intercambio comunicativo, a partir de unos contenidos de baja estructuración y en este sentido se hace necesario considerar el concepto de zona de desarrollo proximal de Vygotsky.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje en educación a distancia toman como centro de atención la actividad constructiva del estudiante, se entiende el desarrollo de esta actividad como un sistema de interacciones en el que la mediación del docente, los contenidos, los demás estudiantes y el propio contexto sociocultural en el que la actividad se produce determinarían la calidad de dichos procesos. Desarrollando un poco más esta caracterización, el docente asume una función de mediador que se concreta en las siguientes actuaciones:

- Realizar una intervención diferida elaborando o seleccionando actividades, escenarios, relaciones y materiales en los que el estudiante pudiera trabajar y participar.
- Intervenir e interactuar con los estudiantes de manera frecuente durante el proceso de aprendizaje, anticipando la resolución de posibles confusiones y asegurando una construcción adecuada en los momentos clave.
- Propiciar oportunidades para la adquisición de competencias metacognitivas, como las que pueden fomentar las comunidades de aprendizaje.

Estojanovic(1998) describen en sus trabajos las características de algunas comunidades de aprendizaje mediante las cuales docentes, estudiantes y expertos colaboradores se convierten en coinvestigadores, coprofesores y coaprendices. El trabajo interactivo que se desarrolla en estas comunidades, en las que se negocian los significados y se comparte el conocimiento, permite la estructuración de lo que se denominan *zonas de desarrollo próximo*, creadas electrónicamente (a partir del concepto desarrollado por Vygotsky), las cuales admitirían una participación con distintos niveles de dominio de la materia objeto de estudio. Al ser el conocimiento del grupo externalizado en forma de discurso, los menos expertos pueden aprender de las contribuciones que, en diferentes grados, realizan los más expertos.

Por otra parte, los entornos virtuales de aprendizaje permiten el desarrollo de materiales hipertexto o hipermedia con un potencial muy interesante. Como nos sugiere León (1998), navegar por un sistema de hipertexto implica circular por un sistema de redes en el que el

estudiante debe ser especialmente activo, porque al no proceder de una manera secuencial, ha de aplicar un proceso interactivo a través del cual deriva información simultánea de distintos niveles. Los sistemas hipertextuales son adecuados para el aprendizaje con un buen grado de autonomía mediante la ayuda tutorizada. En este punto quisiéramos destacar, de acuerdo con León, que la eficacia del hipertexto depende de que los lectores (o estudiantes) posean unas metas específicas de aprendizaje bien definidas.

Los materiales lineales o hipertextuales, utilizados en los contextos virtuales de enseñanza y aprendizaje, deberían tener un grado de estructuración tal que hicieran posible la negociación cognitiva entre el estudiante y el profesor. Unos materiales excesivamente estructurados y cerrados no se adaptarían a esta necesidad, mas bien deberían contemplarse algún contenido básico y a partir de ellos enriquecerlos a través de los aportes de la comunidad en línea.

Hoy día no puede considerarse el acceso a información digitalizada al margen de Internet. Evidentemente, la estructura informacional de la Red es incompatible con la concepción de sistemas cerrados de información. Harasim y colaboradores (1995) afirman que Internet constituye un contexto para el aprendizaje durante toda la vida, no sabemos si esto es real lo que es seguro que en este tipo de aprendizaje va a tener un papel preponderante. Desde este punto de vista, la deseable conexión de los materiales hipertextuales con bases de datos, bibliotecas digitalizadas, sitios web y demás recursos disponibles en la red impedirá de por sí estructuras de carácter cerrado.

Las TIC han propiciado el florecimiento de una gran variedad de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. Estos entornos se pueden utilizar en una gran gama de ofertas de educación a distancia o de educación combinada (presencial y a distancia) que, a su vez, pueden permitir interacciones sincrónicas o asincrónicas. Quisiéramos llamar la atención respecto a algunos aspectos de la interacción en modelos de educación a distancia a distancia, en línea de tipo asincrónico que, por el momento, parecen los más usuales.

Las interacciones asincrónicas presentan unas particularidades sobre las que se debe alertar. Uno de los elementos clave de toda interacción está en la calidad del *feedback* que proporcionan. La rapidez de respuesta en las comunicaciones vía correo electrónico es esencial para preservar la interacción. Por otra parte, las interacciones asíncronas se materializan mediante un texto escrito. En esta situación, la comunicación está desprovista de los marcadores del lenguaje gestual tan importantes en la interacción cara a cara, y determina un discurso menos vivo y espontáneo, como consecuencia de la no coincidencia espacio-temporal de los participantes. De modo que, para contrarrestar estos efectos, conviene aprovechar las virtudes, también particulares, de este sistema de comunicación. Merece ser destacado, en este sentido, el consenso de Curtis y Lawson (2001), Harasim y colaboradores (1995) y Riel (1998), respecto al hecho de que la pérdida de espontaneidad en comparación con un debate mantenido alrededor de una mesa se puede compensar con la posibilidad que nos brinda el debate diferido de tener más tiempo para la reflexión y para la preparación de una respuesta más argumentada y justificada.

Otra consideración., si la situación se refiere a un debate, seminario o foro colectivo, son igualmente importantes la limitación temporal de la actividad y la estructuración clara de una o varias líneas de discusión, con objetivos compartidos y perfectamente identificables. No debemos terminar el desarrollo de esta caracterización sin mencionar los procesos de evaluación en contextos virtuales de enseñanza y aprendizaje. Las tendencias en evaluación de la calidad en ofertas de formación virtual a distancia se basan, principalmente, en los modelos de calidad total (TQ y EFQM, entre otros) más próximos al *management* que a los procesos educativos (Brooks, 2001). Estos modelos enfatizan fundamentalmente los aspectos de gestión organizativa, satisfacción del cliente, relación costo-beneficio y calidad de las plataformas tecnológicas, aspectos desde luego importantes pero insuficientes porque suelen obviar una de las cuestiones nucleares de este tipo de actividad: los procesos de enseñanza y aprendizaje .

Según Brooks estas dimensiones deben ser evaluadas en una propuesta de educación a distancia: el escenario en el que se produce la acción educativa (bases psicopedagógicas, estructura general del sistema, etc.); las propuestas de los participantes involucrados en el

proceso instruccional (motivaciones, objetivos y demandas cognitivas); los agentes instruccionales (roles de estudiantes, profesores y de la propia institución); la intervención y la interacción educativa (organización de la actividad educativa, patrones de interacción y discurso virtual); los instrumentos educativos utilizados (tipos de materiales, recursos y métodos), y la propia construcción del conocimiento (características del conocimiento, dinámicas y tipos de construcción).

**5.3.5.-Oportunidades y limitaciones del e-learning.** Las TICs disponibles actualmente permiten la integración del conjunto de sistemas y medios disponibles. Esta integración incrementaría sustancialmente las posibilidades de los entornos virtuales, desde un punto de vista educativo.

Para ejemplificar en la UPEL –IMPM (Venezuela) se ha planteado el diseño de un entorno de aprendizaje o aula virtual de carácter asincrónico en el que se encontrarán materiales hipertexto e hipermedia abiertos, que sean manipulables por parte de los estudiantes (docentes en servicio), para que pudieran ordenarlos según sus necesidades, tomar notas en ellos, añadir enlaces o nuevos materiales, etc. En este mismo entorno, los estudiantes dispondrían de una guía de aprendizaje (guías de navegación) o plan de trabajo elaborado por el profesor, en el que encontrarían propuestas temporales de estudio con sugerencia de actividades de apoyo a su proceso de aprendizaje, actividades de evaluación e itinerarios formativos de acuerdo con sus preferencias. Además de estos materiales, los estudiantes dispondrían de un sistema de correo electrónico que incorporara también un tablero para el profesor y un programa de gestión de la interacción para la realización de seminarios y debates colectivos o de trabajos cooperativos en pequeños grupos, debidamente organizados, en los que se pudiera compartir documentos y rastrear las intervenciones de todos los participantes mediante marcadores temporales y temáticos; por hablar sólo de posibilidades asíncronas.

El e-learning se encuentra en una fase inicial de todo esto. Por el momento, se cuenta con algunas innovaciones de indudable interés que apuntan buenas perspectivas, pero también

hay muchas limitaciones tecnológicas, económicas, académicas y culturales que se deben superar para poder avanzar en la dirección deseada.

De forma sintética, para finalizar, identificaremos algunas de estas limitaciones:

Por lo que se refiere a la tecnología, nos encontramos, principalmente, con dificultades en la accesibilidad. Si bien es cierto que la tecnología avanza con increíble rapidez, no sucede lo mismo con su disponibilidad para un uso generalizado. La desigualdad en los anchos de banda (fundamental para aprovechar las posibilidades interactivas de la educación virtual) y la división digital, a la que se refieren algunos autores (Moore, 2001; Kerrey, 2000, etc.) para denominar la situación de exclusión que padece una buena parte de la población por lo que respecta al acceso y al dominio de los computadores, promueven aún un uso restrictivo de las TIC.

En el ámbito económico, estamos ante una propuesta costosa. Como indica Moreno(2002), no es probable que las nuevas tecnologías vayan a suponer una reducción de costos en las instituciones de educación superior. El uso de medios telemáticos implica una fuerte inversión en infraestructuras pero también en el mantenimiento y renovación de los equipos individuales. Las instituciones deberán convencerse de la necesidad de invertir en la apuesta tecnológica, pero al mismo tiempo, habrán de revisar sus formas de organización, gestión y financiación para adaptarse al cambio tecnológico.

Desde el punto de vista académico, es imprescindible que se desarrolle mucho más la investigación educativa sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en los nuevos entornos virtuales. Nos movemos todavía entre una investigación demasiado centrada en la tecnología, atórica desde el punto de vista psicopedagógico, y otra que aún se nutre excesivamente de los estudios llevados a cabo en situaciones presenciales.

**5.4.- Características del E-Learning:** Aunque la idea de incorporar las TICs a un modelo de capacitación no es reciente, resulta preocupante que Chile no tenga experiencia acumulada acerca del tema, esta razón llevó al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo a profundizar y desarrollar una línea de trabajo en este sentido.

Sence lleva alrededor de 5 años evaluando y revisando el uso de las tecnologías en el ámbito de la capacitación laboral, muy probablemente el e-Learning, se constituirá en el principal aliado para la mejora de los procesos de capacitación y masificación de las TICs.

Sence como organismo técnico encargado de orientar, normar y fiscalizar el sistema de capacitación nacional y en su propósito por mejorar las herramientas del sistema de capacitación, ha impulsado el uso del e-Learning. Por ello ha realizado acciones que demuestran los beneficios y ventajas que las TICs y en particular el e-Learning tienen para el sistema de capacitación y la competitividad de las empresas.

#### **5.4.1.- Especificaciones técnicas del e-learning”.**

##### **5.4.1.1.-Sugerencias desde el ámbito de los contenidos y el servicio:**

1. Apoyo a los estudiantes: Esta dimensión está centrada en los servicios que permite ofrecer a los estudiantes antes de su ingreso al programa a distancia, durante la experiencia de aprendizaje y después que ha finalizado el programa o curso mediante una conexión continúa entre los aprendices y la institución. Cabe destacar que el rol orientador de los servicios estudiantiles y académicos es frecuentemente mencionado como necesario para un programa de educación a distancia de calidad.
2. Entrega de instrucción: Esta dimensión hacen referencia a la entrega o difusión del programa y comprende: materiales, tutores, comunicación, soporte técnico y otros recursos de apoyo para la enseñanza. Además incluye monitoreo de los estudiantes, revisión y supervisión de los contenidos y requerimientos técnicos para un acceso aceptable si la instrucción es entregada con apoyo de plataforma tecnológica. etc.
3. Diseño y desarrollo instruccional: Esta dimensión abarcan todas las actividades de preparación y disposición de contenidos para que el aprendizaje tenga lugar, debe enfatizar la "interactividad" entre alumno y tutor, alumno y contenido y alumno y recursos tecnológicos; de manera de facilitar la enseñanza y el aprendizaje de los contenidos programáticos. Los aspectos que constituyen esta dimensión son: Metas de

aprendizaje y contenidos. Actividades e Interacción. Evaluación y Administración del curso en plataforma tecnológica.

4. Instructores y tutores: Esta dimensión hace referencia al perfil del instructor y a los roles que éste debe asumir en la enseñanza a distancia y en especial en e-Learning, éstos difieren de la enseñanza tradicional (cara a cara). Los instructores y tutores de la modalidad a distancia deben sentirse cómodos utilizando los medios comunicacionales y de información u otros recursos para una buena práctica instruccional, el instructor pudiera necesitar algún tipo de entrenamiento previo que le permita resolver falencias de aspectos tecnológicos y/o para mediar en las percepciones de los estudiantes de los contenidos. Asimismo debe tener acceso a ayuda post clase relacionada con la evaluación de curso, del instructor y del estudiante.
5. Evaluación y Acreditación: Esta dimensión se refiere a los aspectos de certificación de los cursos y programas, la determinación de la efectividad instruccional, la revisión permanente de los resultados para asegurar la calidad, utilidad y adecuación del programa a los estudiantes e incluye la evaluación que el estudiante hace de su experiencia de aprendizaje y la revisión de los materiales empleados para asegurar las exigencias del programa y estudiantes.
6. Infraestructura Tecnológica: Esta dimensión está enmarcada por la necesaria interactividad entre estudiantes y profesores facilitadas por las tecnologías en los sistemas de enseñanza a distancia. De manera que se encuentran relacionados con los servicios de infraestructura tecnológica que ofrezca el programa de educación a distancia, tales como: el acceso permanente a la red, seguridad y privacidad de datos y comunicación, facilidad de una comunicación asincrónica y sincrónica, existencia de tecnología adecuada a los objetivos y estrategias instruccionales, etc.
7. Costos: Esta dimensión es necesaria en las evaluaciones de los programas a distancia con tecnología (e-Learning, aula virtual, etc.), ya que la planificación financiera y responsable de estos programas aseguran su calidad y su habilidad para sostenerse a sí mismo.

#### **5.4.1.2.-Sugerencias desde el ámbito de la tecnología:**

1. **Interoperatividad**: Considera si la plataforma o el sistema que se utiliza, sea arrendado, licenciado, propio u otro, puede ser conectados, o permiten interactuar con los sistemas que son utilizados en la actualidad y que son propios del negocio.
2. **Reutilización**: Se refiere a que lo que se diseñe y construya pueda ser vuelto a usar o sirva para desarrollar y participar de otros cursos, es decir, que permita su uso más de una vez. Lo que apunta este requerimiento dice relación a que el programa tenga un estándar además de disminuir costos.
3. **Fácil Manejo**: Que el sistema permita en forma apropiada y ágil el seguimiento y administración de los contenidos y usuarios del sistema.
4. **Accesibilidad**: Que el acceso por parte de todos los involucrados sea el apropiado de acuerdo a las jerarquías que los mismos tengan y que sea eficiente y eficaz.
5. **Durabilidad**: Que la tecnología que se usa o envuelve el proyecto tenga algún estándar (el cual puede ser Internacional, Nacional o propio) para evitar la obsolescencia de la misma.

Estas son sugerencias hechas por los expertos que sumadas a las recomendaciones realizadas por Sence en base a: estudios, evaluaciones y experiencias demostrativas practicadas, transformándose en buenas prácticas del e-Learning

**5.4.1.3.-Requisitos solicitados a los cursos e-leraning:** Los requisitos solicitados por SENCE para los cursos que utilizan plataformas tecnológicas son:

Los cursos usan plataformas electrónicas, denominadas SAA (Sistema de Administración del Aprendizaje) y corresponden a la traducción del nombre en inglés de las plataformas

llamadas LMS( Learning Management System), a su vez, éstas corresponden a la vertiente dentro del e-Learning llamada WBT (Web Basic Training) que es aquella que se soporta en la Internet y constituye la más extendida y conocida al nivel mundial.

La otra vertiente que existe en e-Learning es la que se denomina CBT(Computer Basic Training) que se soporta en los recursos que la computadora entrega o algún medio magnético de almacenamiento de información como el CD (Disco Compacto) Ésta poco a poco ha ido perdiendo terreno a favor del WBT que tiene mayor potencial.

Sence, sin desconocer ventajas y desventajas en ambas vertientes ha considerado mucho más potente, seguro y confiable al modelo de capacitación de la red o a través de los SAA, el que permite una amplia flexibilidad, gestión y control de cursos en forma remota.

Por lo anterior Sence ha incorporado algunos requerimientos especiales para el desarrollo de cursos que usen SAA o plataformas tecnológicas, que aseguren metodología, coherencia y pertinencia para lograr los objetivos que se propone la capacitación que se realiza a través de este medio.

Estos requerimientos específicos, permiten tener un nivel de control y grado de certeza de que la capacitación que se efectúe bajo estos criterios posee un estándar que este caso es el impuesto por Sence.

#### **5.4.1.4.-Requisitos Sence para cursos que utilicen LMS(plataformas tecnológicas )**

1. El curso debe estar contenido en una red electrónica, ya sea Internet o Intranet(Red Interna de Internet de una Empresa).
2. Se debe hacer llegar a SENCE la dirección de Intranet o Intranet, con los accesos respectivos para la revisión del curso antes de comenzar a impartirlo.
3. La plataforma tecnológica que soporte el curso deberá tener dentro de sus herramientas al menos las siguientes:

- a) Chat: Herramienta de carácter sincrónico (en tiempo real), que permite la socialización y el desarrollo de las ideas, temas y otros dentro de un curso.
- b) Foro: Herramienta de carácter asincrónico, que permite dirigir, organizar, retroalimentar, etc., a los alumnos dentro del curso o fuera de él.
- c) Correo: Destinado a realizar los contactos entre las partes necesarios para el desarrollo del curso, ya sea en forma directa con alguien del curso, con el profesor o entre alumnos.
- d) Calendario o Agenda: Con el propósito de ir conociendo y estableciendo los hitos necesarios para el normal desarrollo de una actividad o el curso mismo, Además como recordatorio a los diferentes participantes de los tiempos mínimos que dan un grado de seriedad y de formalidad a la actividad que se realiza.
- e) Seguimiento o tracking; es una de las herramientas de control y de gestión que tiene el curso. Su función es marcar y establecer la cantidad de entradas y salidas del curso dentro de un ambiente, el nivel de participación, los tiempos, los niveles de avance. etc.
- f) Con el fin de registrar las entradas y salidas de las personas al curso, a modo de libro de clases o de asistencia, (su objetivo no es medir horas), Sence utiliza una herramienta denominada API(Application Program Interfase)de control, que permite, registrar entradas y salidas de los usuarios, dato que es contrastado para confirmar que una acción de capacitación fue realizada.

Nota: Para mayores antecedentes se recomienda visitar la página SENCE, <http://notificaciones.sence.cl/> en la que se encuentra la explicación técnica de cómo funciona esta herramienta y algunos ejemplos para su mejor comprensión.

**5.5.- El proceso educativo:** El proceso educacional, como proceso social, cultural e interpersonal, es multifacético y altamente complejo. Su riqueza radica en la enorme variedad de factores implicados, entre los cuales podemos hallar: la comunicación de los conocimientos, el desarrollo personal de quienes están implicados, la facilitación y el establecimiento de las relaciones emocionales y sociales, las características de los

conocimientos, la activación del proceso intelectual, cognoscitivo y motivacional, entre muchos otros.

El proceso educativo se caracteriza por ser activo en oposición a contemplativo, implicando en su realización la movilización de energía. No existe enseñanza ni aprendizaje pasivo; no es posible transmitir un conocimiento sin acción, como tampoco es posible adquirir y adaptar internamente los conocimientos sin que exista por parte del estudiante una actividad atencional y cognitiva.

Por otra parte, es un acto intencional, en tanto persigue objetivos propios de cada uno de los participantes. En ese sentido, el profesor intencionalmente elabora, planifica, produce y controla el material y las tareas a través de las cuales intenta llegar a conseguir el objetivo. El estudiante, por su parte, adquirirá conocimientos y habilidades a partir de una intencionalidad y una motivación hacia la consecución de un objetivo personal. Dewey, un psicólogo funcional, ya en 1895, dijo que es psicológicamente imposible provocar una actividad sin que exista interés. El proceso motivacional se ve alterado profundamente cuando el proceso educacional resulta afectado e interrumpido, no poniéndose necesariamente todos los autores de acuerdo en si es causa o resultado del llamado fracaso escolar. Éste es uno de los problemas más acuciante de la educación.

El proceso educativo en el contexto de la interacción cara a cara, se realiza dentro de un grupo, en un espacio y un tiempo determinados y compartidos. Grandes esfuerzos se han realizado en el enriquecimiento de las formas, medios y métodos de transmisión de la información, haciéndolos atractivos e interactivos, intentando hacer del proceso un elemento motivador, que atraiga los sentidos y los esfuerzos cognitivos del estudiante hacia el contenido y provoque una posterior elaboración de ellos, que asegure su disponibilidad futura, cuando las exigencias del medio requieran su utilización. (Garrison, 1993)

**5.6.- Modelos educativos:** Los modelos de educación han ido evolucionando en el tiempo, a medida que evolucionan y cambian los procesos sociales y aparecen nuevas necesidades en cada grupo humano. Estos son:

- modelo de educación presencial tradicional, el que se caracteriza por la asistencia de los participantes, a un centro educacional donde se comparte en el tiempo y en el espacio

junto a otros estudiantes, y se recibe los contenidos educacionales fundamentalmente a través de la comunicación oral.

- modelo de educación a distancia, entre los cuales se encuentran los modelos tradicionales de enseñanza no presencial, es decir, no se comparte un lugar donde realizar la actividad de aprendizaje. Se utilizan medios de distribución de la información basados en apoyo tecnológico de diversa índole, como lo son Internet y a nivel de organizaciones de su Intranet, desde la utilización del sistema postal correo hasta el uso del correo-e, y de la WWW para la distribución de información. La comunicación e interacción profesor alumno, en este modelo, se realiza a través de algún medio de comunicación técnico.
- Modelo de aula virtual: en el cual el proceso educacional se lleva a la práctica, tanto en sus procesos de interacción, de distribución, de comunicación, sobre las nuevas tecnologías de la telecomunicación. Características de este modelo son las conferencias o seminarios on line, los chats entre estudiantes, y entre profesor-alumno, las video conferencias, el uso del correo electrónico (correo-e), el acceso a bases de datos e información en la red, etc.(C. García, 2000)

**5.7.- El proceso comunicacional en educación:** El proceso comunicacional en el contexto educativo se puede describir en base a los elementos tradicionales: Emisor, receptor, código común, mensaje, ruido y canal de transmisión. La circularidad de funcionamiento de este proceso es fundamental en el acto educativo, de modo que el feedback y el intercambio de roles entre profesor emisor - luego receptor, y de alumno receptor a emisor, se transforman en características fundamentales de este proceso, que permitirán las preguntas, las discusiones y negociaciones de contenidos que llevarán a la construcción de un contenido compartido y amplio.

Recordemos que la simple transmisión de conocimientos no existe como tal, debido a que en el proceso comunicativo, transmisión del mensaje es tan sólo una parte del proceso completo, siendo necesario contar con la codificación por parte del emisor, que implica un ajuste entre la amplitud del mundo conceptual o cognitivo para poder constreñirlo a un mundo de símbolos codificados que puedan ser decodificados, por el receptor, quien por su

parte hará de esa información una especie de negociación, mezcla adaptativa con sus previos conocimientos o contenidos cognitivos.

Frente al modelo de educación de interacción directa, cara a cara, anteriormente reseñado, se encuentran los modelos de educación no presencial. Evidentemente, los contenidos del acto educativo se han visto restringidos a aquellos susceptibles de entregarse dentro del modelo. Aquellos contenidos que requieren habilidades motrices, actividades de laboratorio, de ensayo, etc., han quedado generalmente fuera de los contenidos entregados en este modelo, o quizás han sido pospuestos hasta la llegada de los medios tecnológicos adecuados que permitan otra dimensión de transferencia de información. ¿Será el aula virtual la que rompa las restricciones actuales? (Tiffin y Rajasingham, 1997).

En el modelo no presencial, los contenidos se distribuyen, normalmente, como material impreso, permitiendo el uso individualizado del contenido original, sin posibilidad de intermediación interpretativa, a excepción, de la actividad tutorial que suele caracterizar este modelo. Y, en cuanto proceso de comunicación, los emisores y receptores son fundamentalmente roles rígidos, es decir, donde el feed-back comunicacional es retardado y asincrónico; los canales de transmisión sobre los cuales se soporta la interacción son tecnológicos (correo, teléfono, fax, correo-e)

Garrison y Shale (1987a), referenciados en Garrison (1989) exponen los siguientes criterios sobre los cuales basar el análisis y descripción del proceso de educación no presencial:

- La mayor parte de la comunicación que ocurre entre el estudiante y el profesor ocurre sin proximidad e inmediatez
- Implica una comunicación entre profesor-alumno de dos vías, para los propósitos de facilitar y soportar el proceso educacional,
- Usa tecnología para mediar el proceso de comunicación de dos vías necesario.

El modelo educacional de aula virtual, permite formas de interacción hasta ahora no utilizadas en educación no presencial, gracias a las cuales los procesos comunicacionales se ven altamente enriquecidos precisamente por la tecnología sobre la cual se soportan. En

este modelo, la interacción puede realizarse en las modalidades sincrónica o asincrónica. Los roles emisor-receptor pueden ser intercambiados dinámicamente en las videoconferencias y en los chats; y también puede darse la forma asincrónica, a través del correo-electrónico. Por otra parte, el acceso al material puede darse con retardo gracias a su almacenamiento en un lugar en la red. Esto permite no sólo acceder a él con libertad de elección en cuanto al momento, sino también a la falta de intermediación y por lo tanto acceso al material original.

El canal de transmisión se amplía en alcance, permitiendo a partir del uso de tecnologías de videoconferencia, chats, discusiones on-line, recursos e información ampliada a través de la búsqueda y acceso en la red, etc., permitiendo con facilidad la distribución rápida y efectiva de manera vertical (proveniente del profesor o de la institución) y de manera horizontal cuando hablamos de campus virtual en el cual la interacción estudiante-estudiante se facilita.

La característica fundamental de la educación a distancia es la mediación técnica en una comunicación de dos vías la díada profesor-alumno. Más aún, la característica de usar tecnología de comunicación de dos vías, es lo que hace posible dicha educación, a diferencia de lo que ocurre, por ejemplo, con el uso de amplios medios de masa como pueden ser la televisión y la radio, los cuales por definición son medios de comunicación de una vía y por lo tanto no permiten la información personalizada e individualizada, según Garrison (1993), como tampoco, evidentemente, la interacción.

Algunos autores ya dieron un lugar a lo que actualmente llamamos "aula virtual", antes que existiese, justo al final de la ruta visible, en ese entonces, de la educación a distancia. En forma más específica, Garrison estructura las tecnologías en las que se basa la educación no presencial en tres generaciones: la educación basada en la correspondencia, la teleconferencia y la educación basada en ordenadores.

Múltiples han sido las esperanzas expresadas en relación al avance que las nuevas tecnologías aportarían a la calidad del aprendizaje: bajos costos, mayor control ejercido por parte del estudiante, y mayor interacción y feedback para los estudiantes.

La educación a través de aulas virtuales, es un viable y efectivo medio de aprendizaje haciendo posible superar distancias geográficas, psicológicas y temporales.

**5.8.- La interacción a distancia:** Uno de los componentes claves de la buena enseñanza es el intelectualmente estimulante intercambio de ideas, que se realiza a través de interacciones significativas que ocurren entre profesores y alumnos y entre los mismos estudiantes.

Según Vigotsky (1978), la interacción es uno de los más importantes componentes de cualquier experiencia de aprendizaje, y ha sido uno de los principales constructos de investigación en el campo de la enseñanza a distancia, es por ello, que aunque no sea nuestro objeto de estudio (dinámica interaccional), no significa que no sea relevante en esta investigación, por ello fue incluido este concepto. A partir de éste tipo de estudios, (1993), distingue tres tipos de interacción: estudiante-contenido, estudiante-profesor, estudiante-estudiante:

- Estudiante-contenido: se trata de la interacción entre el que estudia y el contenido o tema de estudio. Es por tanto, el proceso de interacción intelectual con el contenido, que provocará cambios en las estructuras cognoscitivas del sujeto, producto de un tipo de "conversación didáctica interna" en palabras de Holmberg (1986). Se trata de una negociación interna entre los conocimientos existentes previamente en las estructuras cognitivas del estudiante, y los contenidos novedosos, siendo el proceso de comprensión de éstos, una acomodación pactada entre lo nuevo y lo ya adquirido.
- Estudiante-profesor: se trata de la interacción entre el estudiante y el experto que preparó el material, o bien, entre el estudiante y el tutor o instructor. El rol del tutor es estimular y mantener el interés del estudiante sobre lo que está aprendiendo,

motivarlo para el aprendizaje, mejorar la auto dirección y la auto motivación. Además, de proveer apoyo y facilitar el ajuste de la conducta de estudio.

- Estudiante-estudiante: se trata de la interacción dentro o fuera del proceso de aprendizaje entre los estudiantes del mismo. Las funciones que cumple esta interacción van desde las sociales hasta las de comparación de grupo y por lo tanto, dan medida de la necesidad de esfuerzo y permite realizar correctos procesos atribucionales en relación a los resultados de las evaluaciones.

**5.8.1.- Variables personales:** La habilidad para el aprendizaje independiente incluye variables cognitivas, intelectuales y de personalidad. En este sentido, y bajo la perspectiva de la psicología diferencial, cuyo objeto de estudio son las diferencias entre individuos o entre grupos, nos referiremos a las variables personales que consideramos más relacionadas con la habilidad o capacidad de afrontar el estudio independiente.

**5.8.2.- Variables motivacionales:**

- Motivación de logro, como aquella característica que activa y mantiene las acciones necesarias para conseguir metas de carácter personal ya sea en los ámbitos profesionales, sociales y relacionales, o en el del conocimiento personal. Los estudiantes que poseen esta característica suelen enfrentarse al aprendizaje de manera relajada, sintiéndose capaces de auto dirigirse y reforzarse requiriendo una mínima atención por parte del profesor. Se encuentra en relación inversa con el miedo al fracaso. (Amador, 1998). Correlaciona positivamente con una variable cognitiva llamada auto eficacia percibida.
- Locus de control, es una variable ampliamente estudiada en numerosos contextos. Se trata de la "convicción de control interno contra externo", de una actitud de expectativa generalizada. En palabras de (Rotter, 1966, p.1)

*"Si un individuo vive un refuerzo que sigue a una acción como algo no dependiente totalmente de la acción, este refuerzo se suele considerar en nuestro ámbito cultural como resultado de la suerte, del azar o del destino. También puede ocurrir que se considere como un hecho que está bajo el control de otras personas más influyentes o que no es predecible por la complejidad de las condiciones ambientales. Si un individuo interpreta*

*un hecho reforzante de este modo, lo denominamos convicción de control externo. Si lo interpreta en dependencia de su propia conducta o de sus propiedades relativamente duraderas, lo denominamos convicción de control interno"*

- Auto eficacia percibida: La auto eficacia percibida es una variable centrada en el sujeto que trata de la percepción de la propia capacidad de ejecución y rendimiento. Esta variable, se relaciona empírica y teóricamente con el optimismo, la autoestima y la competitividad (sin hostilidad), entre otras; se encontrará delimitando la relación dada entre las expectativas y los esfuerzos realizados. Es la convicción que uno puede llevar a cabo exitosamente la conducta necesaria para producir los resultados.
- Apertura a la experiencia, como una variable de flexibilidad cognitiva, en el sentido de permitir la entrada de lo nuevo en los esquemas cognitivos, promoviendo la acción hacia lo novedoso.

### **5.8.3.- Variables emocionales:**

- Ansiedad: esta es una variable que correlaciona negativamente con el rendimiento. En nuestro tema, la ansiedad del estudiante puede necesitar una estructuración fuerte de las actividades académicas para no dejar ambigüedad en el contexto interpretativo, sabiendo que quienes puntúan alto en esta variable perciben el mundo de manera más amenazante y detectan e interpretan estímulos amenazadores con mayor frecuencia que los que no puntúan alto en ella. La ansiedad que produce en muchas personas el manejo de los ordenadores y el aprendizaje de las nuevas tecnologías es un importante factor a tener en cuenta en relación con esta faceta de habilidad.
- Autoestima: como los juicios personales realizados sobre nuestros propios méritos, juicios que se expresan por medio de las actitudes que mantenemos sobre nosotros mismos. Tiene un importante componente afectivo y por tal motivo lo hemos clasificado en este conjunto.

**5.9.-Interacción social:** También nos parece interesante y apropiado, revisar el concepto de interacción, desde la perspectiva de la Psicología Social, ya que esta definición clásica de

este concepto, tiene gran influencia en los procesos de enseñanza aprendizaje, es considerado clave por algunos de los autores mencionados en esta investigación, esperando conocer como se manifiesta en esta modalidad de capacitación e-learning.

El concepto de “interacción” describe el intercambio de estímulos y respuestas entre los individuos que están en contacto en el *contexto interaccional* entendido como un conjunto de condiciones sociales a los que se refieren los mensajes que se intercambian en la interacción. A través del calificativo “simbólico”, se hace alusión al contenido del intercambio, que son símbolos, razón por la cual el lenguaje ocupa un lugar primordial en este tipo de análisis, lo que no inhibe la posibilidad de considerar “interacción” a los intercambios gestuales, igualmente dotados de significado para los actores intervinientes.

Erwing Goffman ha sido uno de los exponentes más relevantes de la “sociología del diario vivir”, configurando una gramática de ritos teatrales en la interacción que regulan las relaciones sociales en la vida cotidiana. Sus aportes han permitido reflexionar en torno al sentido corriente que el actuar social tiene para los sujetos sociales, y que se traducen en actos al hacer uso del interactuar de una normatividad que controla sus intercambios más corrientes.

Goffman ayudo a comprende como se estructura la “interacción social”, a través del uso de la metáfora teatral, describiéndola en términos de rasgos dramaturgicos. Por ello, este autor uso expresiones como “papel”, “escenario”, “personaje”, para describir la relación entre quienes participan de la “interacción”. Los interactuantes, en este contexto de intercambios se hallan en una relación d reciprocidad, de mutua dependencia, a partir de las siguientes características:

- Hay presencia física inmediata entre los sujetos (co-presencia), es decir, se trata de una relación “cara a cara”. Lo que sucede en la interacción tiene lugar en y en virtud de una presencia conjunta.
- Queda indicada la diferencia entre cualquier otro tipo de vínculo o de relación social y la interacción: en los casos en los que la interacción se mantenga a distancia, sin que exista presencia física inmediata, no habrá interacción.

- A través del ejercicio ritual contenido en la interacción, los interactuantes buscan mantener una “apariencia normal” dándole vida a un personaje que define su imagen.

Se trata de un proceso en que no solo interviene la palabra, implica la percepción que cada uno tiene del otro, que es portadora de significaciones: la percepción se apoya en un conjunto de elementos referenciales, tales como lo son la apariencia física, el vestuario, los gestos, la mímica, la postura; cada comportamiento se convertirá en un mensaje implícito y provoca una reacción en retorno. Cada actor busca dar una imagen valorizada de si mismo y organiza una puesta en escena del Yo, imagen que requerirá ser reconocida y confirmada por el otro interactuante con el que comparte la situación.

La normatividad posibilita un flujo ordenado de comunicación; el respeto reciproco a través de las expresiones apropiadas, hace que ambos interactuantes vean satisfechas sus expectativas de rol. (E.Goffman, 1980)

Hay comunicación porque en la interacción hay transferencia de información, debido a la existencia de códigos comunes (normas) entre emisor y receptor, es decir, hay codificación y decodificación. Hay significaciones en un contexto portador de sentido.

La expectativa de rol que cada interactuante posee en el transcurso de la interacción, muestra cómo y en que medida la “interacción” es un fenómeno de percepción, que implica un especial protagonismo de la intersubjetividad.

Para que exista la “interacción social” es necesario que los interactuantes se perciban mutuamente. En la medida en que la percepción de cada sujeto interactuante que percibe, es modificada por la espera de una reciprocidad, hay interacción social. Por esto mismo, el hecho de que el sujeto percibido se sienta percibido, puede llevarle a modificar su apariencia, sus actitudes, sus palabras, es decir, los indicadores que sirven de base a los juicios del que percibe y que ve transformada su percepción en el transcurso de la interacción.

El respeto de la normatividad por parte de los interactuantes hacen que tengan una misma definición de la situación, lo que indica la probabilidad de que la interacción se mantenga.

La conducta social depende de la influencia de otros individuos y la interacción social es una de las claves de este proceso. Si la conducta es una respuesta al estímulo social producido por otros, incluido los símbolos que ellos producen, la interacción social puede ser concebida como la secuencia de esas relaciones estímulo - respuesta.

La interacción social produce efectos sobre la percepción, la motivación y especialmente sobre el aprendizaje y la adaptación del individuo.

**5.9.1.- Comunicación humana:** A partir de los trabajos de Bateson, las investigaciones sobre la teoría de la comunicación adoptaron un enfoque sistémico, donde toda conducta era concebida de manera relacionar y representaba una forma de comunicación.

La comunicación posee algunas propiedades de naturaleza axiomático (propuestas por Beavin, Jackson y Watzlawic, 1980) que pasamos a enumerar y que llevan implícitas consecuencias fundamentales para el estudio de las relaciones.

Un axioma es un enunciado básico que se establece sin necesidad de ser demostrado. Las dos características que poseen los axiomas son: indemostrabilidad y evidencia. Los axiomas no son verdaderos ni falsos en si mismos: son convenciones utilizadas como principios de derivación de los demás enunciados de una teoría.

Los cinco axiomas que a continuación mencionaremos, son propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas. Watzlawick y colaboradores los han desarrollado concretándolos del siguiente modo:

**5.9.1.1.- Axiomas de la comunicación:**

**A) La imposibilidad de no comunicar:** No hay nada que sea lo contrario de conducta. La no-conducta no existe; es imposible no comportarse. En una situación de interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, es comunicación; por eso, por más que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por lo tanto, también se comunican.

La persona puede "defenderse" de la comunicación del otro, mediante la importante técnica de la descalificación; esto es, puede comunicarse de modo tal que su propia comunicación o la del otro queden invalidadas. Las descalificaciones abarcan una amplia gama de fenómenos comunicacionales tales como autocontradicciones, incongruencias, cambios de tema, oraciones incompletas, malentendidos. No es sorprendente que habitualmente recurra a este tipo de comunicación todo aquél que se ve atrapado en una situación en la que se siente obligado a comunicarse pero, al mismo tiempo, desea evitar el compromiso inherente a toda comunicación.

**B) Los niveles de contenido y de relación en la comunicación:** Toda comunicación poseerá un contenido (lo que decimos) y una relación (a quién y cómo se lo decimos) A través de la comunicación, todos podemos expresar nuestra forma de ser y la visión de la relación la otra persona.

Una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone una conducta o un comportamiento.

El "nivel de contenido" de un mensaje transmite "Información". El "nivel de relación" se refiere a cómo la comunicación sirve para "Definir" el tipo de relación que quiero establecer con mi interlocutor.

Los expertos en computadoras también se enfrentan con estos dos niveles cuando se comunican con un "organismo artificial": Por ejemplo, si una computadora debe multiplicar dos cifras, es necesario "alimentar" esas dos cifras y "dar la orden" de multiplicar. Necesita, por tanto, información (datos) e información acerca de esa información (instrucciones). Es evidente, que las .instrucciones son de un "tipo lógico" superior al de los datos: constituyen metainformación puesto que son información acerca de información.

En la comunicación humana observamos que esa misma relación existe entre los aspectos de "contenido" y de "relación": el primero transmite los "datos" de la comunicación, y el segundo, "cómo" debe entenderse dicha comunicación.

De la misma manera, toda comunicación implicará un compromiso para el que la recibe, pudiendo rechazar, aceptar o descalificar la comunicación.

Cuanto más espontánea y sana es una relación, más se pierde en el trasfondo el aspecto de la comunicación vinculado con la relación. Las relaciones "enfermas" se caracterizan por una constante lucha acerca de la naturaleza de la relación, mientras que el aspecto de la comunicación vinculado con el contenido se hace cada vez menos importante. La capacidad para metacomunicarse en forma adecuada es indispensable de la comunicación eficaz.

Tal como anteriormente decíamos, las personas, en el "nivel relacional" no comunican nada acerca de hechos externos. Una persona ("A") puede ofrecer a la otra ("B"), una definición de sí misma; es inherente a la naturaleza de la comunicación humana el hecho de que existan tres respuestas posibles por parte de esta última persona a la definición de la primera:

1) Confirmación: La persona ("B") puede aceptar (confirmar) la definición que ("A") da de sí misma.

Además del mero intercambio de información el hombre tiene que comunicarse con los demás, a los fines de su autopercepción y percatación. La persona es incapaz de mantener su estabilidad emocional durante períodos prolongados en que sólo se comunica consigo misma.

2) Rechazo: Otra posible respuesta de la persona ("B") frente a la definición que la persona ("A") propone de sí misma consiste en rechazarla. Sin embargo, por penoso que resulte el rechazo presupone por lo menos un reconocimiento limitado de lo que se rechaza y, por tanto, no niega necesariamente la realidad de la imagen que la persona ("A") tiene de sí misma.

3) Desconfirmación: Tal como se observa en la comunicación patológica, la desconfirmación ya no se refiere a la verdad o falsedad de la definición que la persona ("A") da de sí misma, sino más bien la persona ("B") niega la realidad de la persona ("A") como fuente de tal definición. En otras palabras, mientras que el rechazo equivale al mensaje "estás equivocado", la desconfirmación afirma de hecho: "tú no existes".

Williams James, escribió: "No podría idearse un castigo más monstruoso, aún cuando ello fuera físicamente posible, que soltar a un individuo en una sociedad y hacer que pasara

totalmente desapercibido para sus miembros". Tal situación llevaría a la persona a una "pérdida de la mismidad", que no es más que una traducción del término "alienación".

**C). La puntuación de la secuencia de hechos:** Para un observador una serie de comunicaciones puede entenderse como una secuencia ininterrumpida de intercambios de mensajes. Sin embargo, quienes participan en la interacción siempre introducen lo que se llama "puntuación de la secuencia de hechos".

En una secuencia prolongada de intercambios, las personas puntúan la secuencia de modo que uno de ellos o el otro tiene iniciativa, predominio, dependencia, etc. Así, a una persona que se comporta de determinada manera dentro de un grupo, la llamamos "líder" y a otra "adepto", aunque resultaría difícil decir cuál surge primero o que sería del uno sin el otro. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones.

Las discrepancias no resueltas en la puntuación de las secuencias comunicacionales pueden llevar a "impases" interaccionales.

Las discrepancias de puntuación tienen lugar en todos aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe. Se observa en estos casos de puntuación discrepante un conflicto acerca de cuál es la causa y cuál el efecto, cuando en realidad ninguno de estos conceptos resulta aplicable debido a la circularidad de la interacción.

El concepto de la "profecía autocumplida" constituye un fenómeno interesante en el campo de la puntuación. Por ejemplo, una persona que parte de la premisa "todos me odian", se comporta, tal vez, con agresividad, ante lo cual es probable que los demás reaccionen con desagrado, corroborando así su premisa original. Lo que caracteriza la secuencia y la convierte en un problema de puntuación, es que el individuo, considera que él sólo está reaccionando ante esas actitudes, y no que las provoca.

**D). Comunicación "digital" y "analógica":**

a) Digital: el que se transmite a través de símbolos lingüísticos o escritos, y será el vehículo del contenido de la comunicación.

b) Analógico: vendrá determinado por la conducta no verbal (tono de voz, gestos, etc) y será el vehículo de la relación.

Las Funciones del lenguaje son transmitir información y definir la relación entre los comunicantes, lo que implica una información sobre la comunicación, es decir, una "metacomunicación". Esta comunicación servirá para definir la relación cuando la comunicación haya sido confusa o ambivalente.

En la comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Se los puede representar por un símil, tal como un dibujo, o bien mediante un nombre. Estos dos tipos de comunicación, uno mediante una semejanza auto explicativa y, el otro, mediante una palabra, son equivalentes a los conceptos analógicos y digitales.

En la comunicación digital, la palabra es una convención semántica del lenguaje; no existe correlación entre la palabra y la cosa que representa, con la posible excepción de las palabras onomatopéyicas. Como señalan Bateson y Jackson: "No hay nada" parecido a cinco en el número cinco; no hay nada particularmente "similar a mesa" en la palabra mesa. Por otro lado, en la comunicación analógica hay algo particularmente "similar a la cosa" en lo que se utiliza para expresarla.

La comunicación analógica tiene sus raíces en períodos mucho más arcaicos la evolución y, por tanto, encierra una validez mucho más general que el modo digital de la comunicación verbal, relativamente reciente y mucho más abstracto.

La comunicación analógica coincidiría con la comunicación no verbal, entendiendo por comunicación no verbal: los movimientos corporales (kinesia), la postura, los gestos, la expresión facial, el ritmo, la cadencia de las palabras, el silencio y los indicadores comunicacionales que aparecen en el contexto.

El ser humano se comunica de manera digital y analógica. De hecho, la mayoría de los logros civilizados resultarían impensables sin el desarrollo de un lenguaje digital. Ello asume particular importancia en lo que se refiere a compartir información acerca de los objetos. Sin embargo, existe un vasto campo donde utilizamos en forma casi exclusiva la comunicación analógica, se trata del área de la relación. Así pues, el aspecto relativo al

"nivel de contenido en la comunicación se transmite en forma digital, mientras que el "nivel relativo a la relación" es de naturaleza predominantemente analógica.

En su necesidad de combinar estos dos lenguajes, el hombre, sea como receptor o como emisor, debe traducir constantemente de uno al otro. En la comunicación humana la dificultad inherente a traducir existe en ambos sentidos. No sólo sucede que la traducción del modo digital al analógico implica una gran pérdida de información, sino que lo opuesto también resulta sumamente difícil: hablar acerca de una relación requiere una traducción adecuada del modo analógico de comunicación al modo digital.

Al emisor no sólo le resulta difícil verbalizar sus propias comunicaciones analógicas, sino que, si surge una controversia interpersonal en cuanto al significado de una comunicación analógica particular, es probable que cualquiera de los dos participantes introduzca en el proceso de traducción al modo digital, la clase de digitalización que concuerde con su imagen de la naturaleza de la relación. El hecho de traer un regalo, por ejemplo, constituye sin duda una comunicación analógica. Pero según la "visión" que tenga de su relación con el dador, el receptor puede entenderlo como una demostración de afecto, un soborno, o una restitución.

**E) Interacción simétrica y complementaria:** Todas las relaciones podríamos agruparlas en dos categorías: o son Complementarias o Simétricas.

En el primer caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro; en el segundo caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca. Son relaciones basadas en la diferencia (complementarias), o en la igualdad (simétricas).

En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Estos términos son de igual utilidad en tanto no se los identifique con "bueno" o "malo", "fuerte" o "débil". Una relación complementaria puede estar establecida por el contexto social o cultural (como en los casos de madre e hijo, médico y paciente, maestro y alumno), o ser el estilo idiosincrásico de relación de una díada particular. En cualquiera de los dos casos, es importante destacar el carácter de mutuo encaje de la relación en la que ambas conductas,

disímiles pero interrelacionadas, tienden cada una a favorecer a la otra. Ninguno de los participantes impone al otro una relación complementaria, sino que cada uno de ellos se comporta de una manera que presupone la conducta del otro, al mismo tiempo que ofrece motivos para ella: sus definiciones de la relación encajan.

En una relación simétrica no existen dos posiciones ya que está basada en la igualdad. La relación simétrica puede estar definida por el contexto social, como por ejemplo, la relación entre hermanos, entre amigos, entre marido y mujer, etc. También puede ser el estilo propio de una época particular.

En la relación simétrica existe el peligro de la competencia o rivalidad. Cuando se pierde la estabilidad en una relación simétrica, se produce una "escapada" de uno de los miembros; el otro intentará equilibrar la relación, produciéndose, a partir de aquí, el fenómeno conocido como "escalada simétrica".

Los conceptos de complementariedad y simetría se refieren simplemente a dos categorías básicas en las que se puede dividir a todos los intercambios comunicacionales. Ambas cumplen funciones importantes y, por lo que se sabe por las relaciones sanas, cabe llegar a la conclusión de que ambas deben estar presentes, aunque en alternancia mutua o actuando en distintas áreas.

Lo anterior significa que cada patrón puede estabilizar al otro siempre que se produzca una escapada en uno de ellos; así mismo, es posible y necesario, que los dos participantes se relacionen simétricamente en algunas áreas y de manera complementaria en otras.

**5.9.1.2.- Metacomunicación:** En el lenguaje podemos distinguir el lenguaje-objeto y el metalenguaje.

El lenguaje-objeto es aquél que "se usa"; mientras que el metalenguaje es aquél con el que "se habla" del anterior. Así, por ejemplo, en una gramática inglesa para estudiantes castellanos, el lenguaje-objeto es el inglés, y el metalenguaje el castellano.

Cuando dejamos de utilizar la comunicación para comunicarnos, y la usamos para comunicar algo acerca de la comunicación, cosa que es inevitable cuando investigamos sobre la comunicación, utilizamos conceptualizaciones que no son parte de la

comunicación, sino que se refieren a ella, y en ese momento nos estamos metacomunicando.(P.Watzlawick, 1980)

**5.9.1.3.-Función y relación: esencia de la percepción:** Para los matemáticos griegos, los números eran magnitudes concretas, reales, perceptibles, entendidas como propiedades de objetos, igualmente reales. Así la geometría se ocupaba de medir y la aritmética, de contar. La idea de que los números constituirían la expresión de magnitudes predominó hasta 1591, año en el que Garveri, introdujo las letras como notación en lugar de los números. De este modo, la idea de los números como magnitudes discretas quedó relegada a un lugar secundario, y nació el poderoso concepto de variable. (R.Garbieri, 1996)

Las variables no tienen significado propio, sino que sólo resultan significativas en su relación mutua. La relación entre variables (expresadas, por lo común, como una ecuación) constituyen el concepto de función.

Existe un interesante paralelismo entre el surgimiento del concepto matemático de función y el despertar de la psicología al concepto de relación. Durante largo tiempo se concebía la mente como una serie de propiedades o características de las que el individuo estaba dotado en mayor o menor grado, tal como contaba con un cuerpo esbelto o robusto, con cabello pelirrojo o rubio, etc. A final del siglo pasado empezó la era de la psicología experimental que trajo consigo la introducción de un vocabulario mucho más refinado aunque no esencialmente distinto en un aspecto: seguía estando constituido por conceptos singulares y no muy relacionados. Tales conceptos eran los de las "funciones psíquicas", lo cual fue desafortunado, porque no están relacionados con el concepto matemático de función y quienes los utilizaban no se proponían referirse a él. Como se sabe, las sensaciones, percepciones, la atención, la memoria y varios otros conceptos se definían como tales funciones, y se realizó y todavía se realiza, un enorme trabajo para estudiarlas en aislamiento artificial.

Cuando el vocabulario de la psicología experimental se extendió a los conceptos interpersonales, el-lenguaje de la psicología siguió siendo monádico. Conceptos tales como liderazgo, dependencia, extraversión e introversión, y muchos otros, se convirtieron en el objeto de detallados estudios. Desde luego, el peligro consiste en que todos estos términos

asuman una pseudo realidad propia si se los piensa y se los repite durante bastante tiempos y la construcción teórica "liderazgo" se convierte por fin en liderazgo, una cantidad mensurable en la mente humana, concebida como un fenómeno en aislamiento. Una vez que se produce esta cosificación, ya no se reconoce que el término no es más que una expresión que sintetiza una forma particular de relación en curso.

Los niños aprenden en la escuela que el movimiento es algo relativo que sólo puede percibiéndose en la relación con un punto de referencia. Lo que solemos dejar de lado es que ese mismo principio rige virtualmente para todas las percepciones y, por lo tanto, para la experiencia que el hombre tiene de la realidad. Las investigaciones sobre los sentidos y el cerebro han demostrado acabadamente que sólo se pueden percibir relaciones y pautas de relaciones, y que ellas constituyen la esencia de la experiencia. Así, un sonido constante e invariable es difícil de percibir e incluso puede volverse inaudible. Y si se desea explorar la dureza y textura de una superficie, el sujeto no sólo colocará el dedo sobre ella, sino que lo moverá hacia uno y otro lado, pues si el índice permaneciera inmóvil no se podría obtener ninguna información útil.

Así pues, la esencia de nuestras percepciones no son "cosas" sino funciones, y éstas no constituyen magnitudes aisladas sino "signos que representan una conexión ... una infinidad de posiciones posibles de carácter similar..." Siendo esto así, no debe sorprendernos que incluso la percepción que el hombre tiene de sí mismo sea, en esencia, una percepción de funciones, de relaciones en las que participa, por mucho que después quiera cosificar esa percepción.

**5.9.1.4.- Circularidad de las pautas de comunicación:** En el modelo clásico de la ciencia pura, se considera que la causalidad es lineal. En cualquier situación dada, se nos enseña a entender la "causa" de un "efecto" alterando las variables una por una hasta que se aísla el factor que produce el hecho particular. Sin embargo si se trabaja a partir de la premisa de que los aspectos significativos de un sistema sólo pueden comprenderse examinando el sistema como una "totalidad", se hace necesario considerar la etiología desde un punto de vista diferente.

Si bien en las cadenas progresivas lineales de causalidad, tiene sentido hablar acerca del comienzo y el fin de una cadena, tales términos carecen de sentido en los sistemas con circuitos de retroalimentación. En un círculo no hay comienzo ni fin. En el mundo no es posible encontrar el claro y lineal ordenamiento de causa y efecto, a menos que se lo imponga artificialmente. La teoría general de sistemas considera que la causalidad es un proceso circular.

Teóricamente, el concepto de causalidad lineal implica que la línea etiológica se desplaza del pasado hacia el presente, y de este hecho proviene la necesidad de retroceder hasta el comienzo de la sucesión de los hechos para poder comprenderlos; cuando se utiliza el concepto de causalidad circular, se enfatiza el "aquí y ahora", porque es aquí y ahora cuando todo el círculo puede verse operando. Como una escalera en espiral, el presente vuelve a actuar el pasado de modo tal que el significado debe buscarse dentro de los límites de los procesos actuales del sistema. El pasado se transforma en redundante, y el punto de partida del terapeuta familiar pasa a ser la ecología antes que la genesis.

## **6.- MARCO METODOLOGICO**

### **6.1.- Enfoque metodológico : Cualitativo.**

Para esta investigación se decidió utilizar metodología cualitativa. Esta elección viene de considerar que para el presente estudio este método es el más adecuado para conocer de manera descriptiva y detallada situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Considerando lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal como son expresadas por ellos mismos.

El método cualitativo opera considerando que el lenguaje es fuente de información, por lo que al enfrentarse a una realidad a estudiar se plantea abierto a las concepciones, discursos y hechos tal cual como surgen, son percibidos y descritos por quienes los viven o presencian. No pretende observar o conocer la realidad a través de categorías pre-establecidas, sino adecuar la teoría a lo estudiado.

Teniendo en cuenta, además, que la información recogida es también producida por la persona que investiga, pues al acercarse al 'sujeto de estudio' lo interviene; su presencia no es neutra sino que induce, canaliza, provoca. En este sentido es que se habla de que la información es construida en la interacción entre el investigador y el 'investigado', ya que las respuestas son en parte previas al estudio y en parte elaboradas en la conversación. Después de todo es el investigador quien provoca y motiva al sujeto para dar su parecer o respuesta.

En este método se está dispuesto a incluir opiniones, sentimientos, percepciones como son expresados en pos de respetar y abarcar la multidimensionalidad y complejidad de los fenómenos. Se espera que sea el hablante, el sujeto 'investigado' quien elabore las respuestas e incluso se formule preguntas desde su propio discurso.

Lo cualitativo busca describir las cualidades que caracterizan un fenómeno o las características que presentan las personas o grupos involucrados en una realidad; cuáles son, cómo se presentan; en este caso la realidad se circunscribe a las personas que reciben capacitación e-learning.

Por estas características es que los textos de metodología recomiendan utilizar un enfoque cualitativo cuando se pretende realizar un estudio exploratorio y reunir mayor información sobre un fenómeno o realidad; o cuando sólo a través de las palabras que nominan y definen o por medio de la observación es posible abarcar, acercarse y conocer; o cuando se desea un conocimiento más profundo que requiere de un contacto más prolongando con los sujetos. Se genera un conocimiento básico y específico que contribuye a abrir preguntas originando otros estudios, sin buscar la generalización ni universalización de los resultados obtenidos.

Cabe señalar, por lo mismo, que como se trata de una metodología cualitativa los resultados de esta investigación no pueden universalizarse, es decir, no deben hacerse ni esperarse inferencias que se puedan extrapolar.(Delgado, J.M. 1994).

## **6.2.- Nivel y tipo de investigación:**

Dado que el objetivo de esta investigación, es conocer y describir la forma en que se presenta la dinámica interaccional en el proceso de capacitación con modalidad e-learning. ante la escasez de estudios relacionados con este tema dinámica interaccional, se ha decidido, que esta investigación sea de nivel descriptivo y de tipo cualitativo, puesto que a través de esta clasificación, se podrá obtener información fundamental para esbozar posibles criterios, basados tanto en la teoría; en este caso conceptos de capacitación y capacitación vía e-learning. De tal forma que en la práctica se podrá determinar cuáles son las la interacciones que lleva a cabo el personal que actualmente pertenece a una institución financiera con sucursal en la ciudad de Chillán , Octava Región, que realizan su capacitación utilizando la modalidad antes señalada.

## **6.3.- Delimitación del campo a estudiar:**

### **6.3.1.-Universo**

En este caso el universo esta compuesto por todos aquellos funcionarios que se desempeñan actualmente en una institución financiera con sucursal en la ciudad de Chillán, Octava Región, y que realizaron el curso institucional vía e-learning denominado Prevención en Lavado de Activos. (10).

### **6.3.2.-Tipo de muestreo**

En esta investigación se aplicará un tipo de muestreo no probabilístico, ya que los sujetos que componen la muestra serán seleccionados siguiendo criterios, tales como: que el sujeto entrevistado tenga realizado a lo menos tres cursos e-learning, dentro de la institución, que tenga una antigüedad superior a un año al interior de la organización, etc. Este tipo de muestreo se eligió, porque el estudio es de tipo cualitativo y descriptivo, por tanto permite flexibilidad para escoger los sujetos informantes; y permitirá la selección de aquellas

unidades y dimensiones que garanticen mejor la cantidad de datos obtenidos y la calidad de la información. Por lo tanto, se tendrá la libertad de considerar entrevistas a otros participantes no previstos inicialmente, para mejorar la calidad y riqueza de la información, y también se podrá dejar de hacer entrevistas cuando la información más recientemente obtenida, revele datos repetitivos que no aporten a la investigación.

### **6.3.3.-Muestra:**

Se compone del 100% de los funcionarios que realizaron el curso institucional denominado Prevención del lavado de Activos (10). La aplicación de entrevistas se realizó a partir del mes de Marzo de 2006, en la ciudad de Chillán, en las oficinas que la institución financiera, posee en dicha ciudad.

#### **6.3.3.1- Definición de la Unidad de Análisis:**

La unidad de análisis de la investigación está conformada por los funcionarios que realizaron el Curso Prevención del Lavado de Activos (10).

## **7.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Dentro de la metodología cualitativa existen diversas formas de producir la información necesaria para una investigación. En este caso se trabajará con entrevista en profundidad.

**7.1.-La Entrevista :** De acuerdo al tipo de investigación, se hace necesario utilizar la entrevista en profundidad, ya que este instrumento permite que a través de la verbalización de la experiencia del informante, este pueda develar los datos más precisos que se desean recabar, debido a que los discursos de dichas personas están impregnados por su propia forma de ser, y al comunicarlo a los demás son capaces de realizar evaluaciones acerca de sí mismos y de los demás (grupo de referencia).

En el presente estudio, las entrevistas serán guiadas por tópicos o temas definidos antes de conversar con los actores involucrados en el proceso de capacitación a distancia modalidad

e-learning, de acuerdo a las observaciones realizadas por el investigador y al conocimiento que interesa recabar.

Al respecto, según J. M. Delgado, la entrevista, puede realizarse de varias formas. Una de ellas es a partir de una pauta focalizada, como una conversación entre entrevistados e investigador(a) en torno a determinados temas. De este modo el discurso que se obtiene es en parte preexistente a la conversación, pues apunta a las convicciones y percepciones de los entrevistados, pero a la vez es construido en el diálogo y con la intervención del (la) investigador(a), quien guía, interpreta y devuelve la información que le entrega(n) la (o las) persona(s). Por otro lado, a través de una entrevista en profundidad es posible conocer “la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia del individuo además de la subjetividad de la(s) persona(s) entrevistada(s). Es decir, es posible obtener (entre otras cosas) las representaciones sociales de un modo personalizado. ( Métodos y Técnica Cualitativas. J. M. Delgado, Pág. 28)

La entrevista es un proceso comunicativo que permite extraer-producir información o conocimiento sobre y desde una persona, contenida en las representaciones relacionadas a los acontecimientos o experiencias vividas por ésta. Al permitir la expresión del sujeto es posible conocer las asociaciones e interpretaciones que hace de lo que vive, “*cómo actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales*” (J.M. Delgado, 1998).

En una entrevista se abordan tanto las opiniones como la personalidad de la persona con quien se conversa, a quien se entrevista; se comienza de una experiencia concreta y se analiza los efectos que ha tenido. Por esto el énfasis se pone en los comportamientos, en lo hecho, realizado o realizable, presente, pasado o futuro. No sólo lo que se piensa sobre lo investigado sino cómo se actúa al respecto.

Las entrevistas pueden ser únicas o múltiples, es decir, hacerse una o varias a la misma persona dependiendo de lo que se desea conocer y el tiempo que requiera tener la confianza del sujeto para abordar tales temas.

Este tipo de entrevista busca reconstruir el sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia a partir de un conjunto de saberes particulares. Permite captar, concreta y comprensivamente, analizar e interpretar los aspectos significativos distintivos de la conducta y de las representaciones de las personas y/o grupos estudiados.

Esto se logra a través de una narración conversacional, continua y con cierta línea argumental en torno a un tema, que facilite la expresión de sus recuerdos espontáneos, sus creencias, orientaciones de valor y deseos o motivaciones.

Los usos dados a las entrevistas son principalmente:

- a) reconstrucción de acciones pasadas;
- b) estudio de las representaciones sociales personalizadas (sistemas de normas, imágenes, valores asumidos, creencias, prejuicios, códigos, etc.);
- c) estudio de la interacción de las constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas;
- d) exploración de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos.

Un elemento importante que debe considerarse es que el habla, el discurso, posee referentes extradiscursivos, esto implica que lo dicho no puede interpretarse ni explicarse sólo por el mismo discurso. Siendo referentes las prácticas sociales, el contexto social en que se desenvuelven las personas, entre otros. “Las palabras son portadoras de significados en virtud de interpretaciones dominantes atribuidas a ellas por la conducta social; las interpretaciones surgen de los modos habituales de conducta que giran en torno a los símbolos y son esos moldes sociales los que construyen los significados de los símbolos”

A continuación se incluye la pauta de entrevista utilizada para recabar la información relevante, necesaria para esta investigación:

### **7.1.1.-Pauta de Entrevista**

#### **Identificación**

- 1) Nombre:
- 2) Lugar de Trabajo:
- 3) Cargo:
- 4) Curso realizado:

#### **Preguntas**

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?
2. ¿Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?
3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?
4. ¿Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?
5. ¿Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?
6. ¿Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?
7. ¿Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?
8. ¿Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?
9. ¿Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿Porque no lo utiliza?

10. ¿Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

### **7. 2.- Plan de análisis de la información:**

Para este estudio se aplico un análisis de datos cualitativos, considerando el enfoque de Gil Flores. Este autor desarrolla un análisis de tipo interpretativo, basado en categorizaciones aplicadas a datos textuales. Se considerara el análisis interpretativo como al conjunto de “técnicas de análisis de datos que se aplican a la información o los datos generados por la propia investigación, que utilizan las categorías para organizar conceptualmente y presentar la información, más interesadas por el contenido de las categorías que por las frecuencias de los códigos y tradicionalmente no asociadas a técnicas cuantitativas que vayan más allá del mero examen de las frecuencias o estudios de tablas de contingencia”.

Esta forma de analizar la información permite comprender e interpretar a través de la conversión a textos, el discurso de los sujetos hablantes, conocer cómo construyen en la inter subjetividad, su realidad y cómo es entendida por los propios sujetos, en relación a los comportamientos, acciones e ideaciones, que se ponen de manifiesto al enfrentar una situación de capacitación en modalidad e-learning.

Los pasos a seguir para el análisis de la información, serán los que se indican a continuación:

**Paso 1:** Determinación y definición de las categorías, en este caso, la información se clasificará en 8 tópicos:

**1. Categoría Disposición frente a Curso E-learning (DFC):** indica el estado de ánimo y postura frente a la participación en una actividad de capacitación vía e-learning, por parte del participante.

**2. Categoría Interacciones en Capacitación e-learning(IC-E):** agrupa los diferentes tipos de interacción que se producen en el desarrollo de esta modalidad de capacitación por parte de los involucrados en ella.

**2.1 Sub-Categoría Interacción Capacitando-Contenido (SICC):** Se relaciona con las formas en que el capacitando utiliza los materiales de aprendizaje para construir su propio conocimiento.

**2.2 Sub-Categoría Interacción Capacitando-Capacitando (SIPC):** incluye tanto los intercambios, de información, percepciones, preferencias, dudas, dificultades, etc, entre los capacitandos, así como también la interacción entre grupos de capacitandos, para la colaboración y resolución conjunta de problemas.

**2.3 Sub-Categoría Interacción Capacitando-tutor(SICT):** Se refiere a las formas de interacción que los capacitandos mantienen con el o los tutores formadores, con el propósito de crear y mantener el interés, presentar, comunicar y/o clarificar la información, orientar en el proceso de aprendizaje, y proporcionar retroalimentación y apoyo sobre el mismo.

**3. Categoría Variables Personales(CVP):**Utilizaremos esta categoría para referiremos a las variables personales que estan relacionadas con la habilidad o capacidad de afrontar el estudio independiente, por parte de los involucrados.

**3.1 Sub-Categoría Motivación (SCM):** Tiene relación con aquella característica que activa y mantiene las acciones que llevan a los participantes a realizar una actividad de capacitación, logrando además terminar dicha actividad de manera exitosa.

**3.2 Sub-Categoría Apertura a la experiencia(SAP):** Esta subcategoría tiene relación con la capacidad que tienen los capacitandos de permitir la entrada de nuevos aprendizaje, demostrando flexibilidad y buena disposición hacia lo nuevo o hacia lo que les resulta novedoso.

**4. Categoría Variables Emocionales(CVE):** Las variables emocionales comprenden el estado afectivo presente en el participante en el momento de realizar una actividad de

capacitación y que se acompaña de cambios de tipo orgánico, de carácter subjetivo y que esta influenciada por la experiencia.

**4.1 Sub-Categoría Emociones Favorables(SEF):** Esta categoría dice relación con aquellas emociones que favorecían el aprendizaje de los participantes y que son percibidas como facilitadoras por parte de aquellos actores involucrados en la actividad de capacitación.

**4.2 Sub-Categoría Emociones Desfavorables(SED):** En esta subcategoría tiene relación con las percepciones por parte de los participantes de que no cuentan con un espacio emocional que favorezca su formación(aprendizajes), como consecuencia de sentirse negado en la interacción que mantiene con los demás involucrados( otros participantes, tutor, otros).

**5. Categoría Comunicación (CC):** hace referencia a la opinión y/o percepción que tienen los participantes acerca de la efectividad de los medios que utilizan para comunicarse al interior del curso de capacitación.

**6. Categoría Lineamientos acerca de la Capacitación (LC):** Se refiere a los lineamientos establecidos por parte de la institución, en relación a: necesidad de capacitación, establecimiento de espacios y tiempos adecuados para esta actividad.

**7. Categoría Diseño Instruccional de los Cursos (DIC):** Se refiere al diseño instruccional del curso que incluye: las unidades de aprendizaje, objetivos de aprendizaje, actividades, evaluaciones, contenidos, es decir comprende todos los recursos de aprendizaje tanto materiales como simbólicos, para facilitar el aprendizaje de los participantes.

**8. Categoría Percepción de Utilidad y Aplicabilidad de la Capacitación (PUC):** se refiere a la percepción que tienen que tiene los participantes acerca de la utilidad de los conocimientos entregados en los cursos y la posibilidad de aplicarlos en su trabajo diario.

**Paso 2:** Reducción de los datos textuales.

Segmentación: se dividirán los discursos en unidades de contenido, es decir fragmentos que expresen una misma idea; esto se realizará siguiendo un criterio temático, se hará de forma simultánea a la codificación.

**Paso 3:** Luego de la clasificación de los datos, de acuerdo a las categorías y contenidos se realizará el análisis de contenido de la información.

### **7.3.- Secuencia cronológica:**

La secuencia cronológica que se siguió para obtener la información requerida para la investigación, se desarrollo de la siguiente forma:

- Se contactó a los sujetos informantes, se fijo fecha de entrevista y luego
- Se llevo a cabo dicha entrevista, en las cuales se grabo la información obtenida.
- Posteriormente se realizó la transcripción de las entrevistas, para luego categorizar el contenido de los discursos de los sujetos informantes de acuerdo al análisis interpretativo elegido por el investigador.
- Considerando la información obtenida se agregaron nuevas categorías para poder incluir la mayor cantidad de información relevante.
- Luego, se llevo a cabo el análisis y la interpretación de los resultados. Y por último se llevo al punto de las conclusiones y discusiones.

## **8.- RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **8.1.-Presentación de resultados e información obtenida:**

Las entrevistas realizadas a los participantes de cursos de Capacitación e-Learning que son la fuente para establecer y describir, el estado actual, de la dinámica interaccional en este tipo de cursos, ya que son ellos los usuarios y los que deben desarrollar, los conocimientos, habilidades y competencias requeridas en su puesto de trabajo.

El eje de análisis son las percepciones, creencias, opiniones y expectativas, además de las ideas y pensamientos de los usuarios de los cursos e-Learning, respecto a este tipo de capacitación. En base a la información obtenida, se determinaron las categorías, estas están presentadas por temáticas, según aparecen en el discurso de los sujetos informantes.

Dado que las entrevistas interesan como discursos que muestran la visión de los usuarios y/o participantes de los cursos, no se individualiza a la persona con sus dichos, cabe recordar que las apreciaciones aquí expuestas podrían ser extensibles al universo de personas que participa de un proceso de capacitación vía e-Learning ya que las temáticas a tratar en estos cursos son determinadas por la Superintendencia de Bancos y Financieras hacia toda la Banca Privada, por lo que todos los Bancos deben capacitar a su personal en los mismos temas, siendo los proveedores de este tipo de servicio, un grupo reducido de empresas, entre las que se encuentran: Doxa America Latina, I-O Group, Tenonexo y Accenture, que utilizan una metodología similar en el diseño instruccional, evaluación y acreditación e infraestructura tecnológica.

## **8.2.- Análisis de las categorías:**

### **Los participantes no presentan una buena disposición frente a la instancia de capacitación vía e-Learning**

Según lo manifestado por los entrevistados, el realizar este tipo de capacitación muestran desinterés ya que: desatienden sus labores diarias, experimentan una sobrecarga de trabajo, no cuentan con un espacio adecuado, ni con el tiempo necesario para que se produzca aprendizaje significativo, y/o desarrollo de habilidades.

*“¡Que lata, que lata, porque siento de que no existe, no hay congruencia, entre que te digan: Tú tienes que hacer este curso y dedicar treinta minutos diarios a leer los contenidos del curso, para aprender dentro de tu horario de trabajo, ese respeto no existe...”*

*“La primera inquietud que me surge, es a que hora lo voy a hacer, siempre estoy falta de tiempo, que bueno que hay curso, pero ¿en que horario lo hago?, igual un poco de lata tener que hacer este curso....”*

*“Me pasa que no me resulta agradable este tipo de cursos, todas ellas son impuesta por el Banco, quien a su vez recibe la petición de capacitarnos en ciertos temas que son necesarios para un buen desempeño en esta área, o sea son impuestos, no existe una oferta de cursos que sean voluntarios o de interés para mí en lo personal, solo existen los llamados cursos corporativos, que son obligatorios, por ello no me resulta agradable, además me complica, por que son una tarea mas dentro de las que ya tengo asignadas, no hay un tiempo destinado a capacitarte fuera de tu horario de trabajo, tengo que hacer el curso y además atender clientes, ingresar informes, atender llamadas, pierdo el hilo de lo que estaba estudiando...”*

La interacción entre los participantes y el contenido del curso de capacitación es adecuada

La interacción participante contenido se adecua a los requerimientos propios del curso y las actividades en el contempladas, ya que los participantes opinan que el ingreso y navegación por los contenidos del curso se realiza de manera fácil.

*“El proceso me resulta fácil, están claras las instrucciones para ingresar, conozco mis claves, y bueno, a recorrer los contenidos....”*

*“... esta todo clarito, no es pesado, no te complicas, es súper amigable. Esta etapa yo la hago súper rápido, los imprimo obviamente, porque se que después vienen preguntas respecto a los contenidos.....”*

*“...me ha resultado fácil, una cosa te va llevando a la otra y no te puedes confundir, me resulta amigable una vez que ya conoces la metodología, es dinámico este sistema...”*

*“No he tenido nunca ese problemas, no he tenido ninguna dificultad para acceder a los contenidos del curso y para navegar por los contenidos.”*

*“...me parece novedoso, didáctico y fuera de lo común, si fuera teoría en un libro seria bastante aburrido, en cambio el curso me permite interactuar....”*

*“La presentación de los contenidos es didáctico, despierta mi interés por seguir adelante, me motiva a avanzar en el curso, esta hecho, como para que uno se interese y se motive también, a través de los ejemplos que tienen, que son cercanos a lo real, como un curso en el que aparecía un ejemplo igual a una situación que me toco vivir personalmente.”*

La interacción entre participantes se realiza preferentemente con los compañeros de oficina.

En el discurso de los sujetos informantes hubo coincidencia respecto a que las dudas, consultas, dificultades respecto a los contenidos del curso en el que participaban, se resolvían, con la ayuda de los compañeros de oficina que están realizando el curso o que ya lo realizaron, asimismo indican que le es dificultoso, ya que prefieran la interacción cara a cara.

*“... si me surge alguna duda la veo con alguno de mis compañeros que este haciendo el curso en esa misma fecha, prefiero en todo caso seguir avanzando por el curso rápido y terminar lo antes posible.”*

*“En los chat nunca participe, ya que era opcional, y ya que yo soy de una generación antigua, tengo 53 años me cuesta no, aceptar, porque no es ese el termino, pero me gusta a mi la persona, porque si estoy hablando con alguien, a lo mejor la respuesta no es altiro, igual podemos tener aquí un foro de 4 o 5 personas, y yo soy capaz de esperar que este pregunte, que le respondan, que el otro pregunte, pero a mi me gusta esto, la relación cara a cara, persona a persona...”*

*“...en el chat me cuesta un poco ordenar las ideas y comunicarlas, no es lo mismo que cuando redactas una idea de manera escrita, me cuesta un poco ya que no estoy habituada ha este tipo de interacción, soy mas cuidadosa, me cuido mas de lo que redacto, cuando tu conversas puedes repetir un termino a lo mejor varias veces, pero no así en el chat”.*

*“.....si tengo una duda que resolver le pregunto a un colega o reviso los apuntes del curso...”*

La interacción entre participante y tutor se desarrolla de manera adecuada a las exigencias del curso

Los participantes indicaron que la interacción realizada con el tutor era la adecuada para realizar el curso, ya que este en las ocasiones en que le plantearon alguna duda o que solicitaron la ayuda del tutor, este respondió de manera rápida y satisfactoria.

*“Me agrada el hecho de tener que realizar una actividad que me den y trato de hacer lo mas posible cuando ingreso al curso y participar lo mas posible, tanto a través del foro como del chat, y recuerdo que si surgía una duda la planteaba al tutor y este me respondía, súper bien, he tenido muy buena experiencia con ese tema...”*

*“...espero al escribir a tutor que este me responda, me genera esa expectativa y siempre me ha respondido.”*

*“...me han dado una respuesta puntual y bien.”*

*“Como te decía anteriormente, he tenido respuesta inmediata las oportunidades en que he realizado alguna consulta.”*

Existe una preferencia generalizada entre los participantes en los cursos por comunicación que se realice de manera presencial.

Los participantes indican que en este tipo de capacitación, al comunicarse a través de las herramientas tecnológicas disponibles en los cursos (chat, mensajería y foro) se pierde el componente relacional de la comunicación presencial.

*“... preferiría una relación cara a cara, es muy diferente del chat (¿por qué?), el contacto físico de hecho, el estar mirando a la otra persona a la cara, viendo sus expresiones, un montón de cosas que te entrega un montón de información acerca de la otra persona, el lenguaje corporal es súper importante...”*

*“... me gusta a mi la persona, porque si estoy hablando con alguien, a lo mejor la respuesta no es al tiro, igual podemos tener aquí un foro de 4 o 5 personas, y yo soy capaz de esperar que este pregunte, que le respondan, que el otro pregunte, pero a mi me gusta esto, la relación cara a cara, persona a persona...”*

*“... ya que prefiero preguntarle a mis colegas acerca de mis dudas sobre el curso, antes de participar en el foro y opinar, en realidad no me interesa.”*

*“...preferiría que esto fuera personal, sería mas entretenido, me agrada mas conversar, contactarme con la gente, es un poco impersonal esto de estar redactando mensajes que no sabes si alguien efectivamente leerá, no sabes que valor tiene...”*

Los participantes indican que no existen lineamientos claros de capacitación.

Los participantes manifiestan de manera generalizada malestar, porque este tipo de capacitaciones se deben realizar dentro del horario de trabajo de los participantes, lo que perjudica el cumplimiento de sus tareas diarias, asimismo indican que no existen lineamientos claros de capacitación.

*“yo creo que si no hay un apoyo de la jefatura a la capacitación, entonces no me llama la atención, si no hay lineamientos de capacitación y además el curso no te entrega un valor agregado”*

*“no hay congruencia, entre que te digan: Tú tienes que hacer este curso y dedicar treinta minutos diarios a leer los contenidos del curso, para aprender dentro de tu horario de trabajo, ese respeto no existe,”*

*...”en el minuto en que estabas estudiando, te llamaban por teléfono, te llamaba tu jefe, te llamaban mil clientes, te interrumpían tus compañeros, por lo tanto esos minutos eran absolutamente interrumpidos, entonces en que desemboca esto, en que tu no le des la importancia que tienen las cosas, sino que se transforman en una lata: porque además de contestar el teléfono, porque además de atender el llamado de tu jefe, de los colegas, de esto de lo otro, además de ir y venir, tienes que hacer el curso, te fijas, no es por el tema propiamente tal, porque si son interesantes, pero no existe ese respeto...”*

*“Si mi jefatura no esta involucrada, no me preocupa, si no hay apoyo de la jefatura para que puedas hacer el curso y te respeten un tiempo mínimo para realizarlo, y no te digan “que estas haciendo ahí, frente a la pantalla”, debe haber disponibilidad, creo que acá no la hay. Tienes que sacar tiempo de otro lado para poder cumplir y para tú jefe la capacitación no es un prioridad, sino que hagas tú trabajo y no le quites tiempo para capacitarte, que me quede después, me parece que eso no corresponde.”*

En relación con el diseño instruccional, los usuarios de los cursos manifiestan que este es apropiado para los objetivos que el curso plantea.

La percepción general de los sujetos informantes es que tanto el contenido, como el diseño del curso les permiten el correcto desarrollo del curso, facilitando el aprendizaje.

*“Eso esta bien, esta todo clarito, no es pesado, no te complicas, es súper amigable”  
“porque son súper fáciles, fácil el ir cambiando de pagina, la metodología yo la encuentro súper buena, didáctica, tal vez, de repente cuando he querido volver atrás para revisar un tema en particular, me cuesta porque, no es como buscar la pagina que yo subraye, eso puntualmente, el resto lo encuentro súper didáctico....”*

*“Los contenidos del curso son súper acabados, se nota que la persona que esta capacitándote, tiene un gran dominio del tema, no hay nada al azar, esta bien hecho, bien estructurado, me parece bien, un trabajo serio”.*

*“... me parece novedoso, didáctico y fuera de lo común, si fuera teoría en un libro seria bastante aburrido, en cambio el curso me permite interactuar...”*

Existe la percepción de la falta de utilidad y transferencia al puesto de trabajo de la capacitación recibida.

Los sujetos informantes indican que en esta actividad lo relevante es aprobar el curso y no hay un cuestionamiento acerca de la utilidad y aplicabilidad al puesto de trabajo de la información recibida.

*“...da lo mismo si aprendes o no aprendes, la cosa es hacerlo, para que después no te este llamando el tutor para de decirte que no hiciste el curso.”*

*“...pero lo hago como por cumplir, lo que me paso en este curso, es que me pareció muy lógico, porque me acuerdo de haber impreso el curso y sin embargo conteste las preguntas por un tema de lógica.”*

*“... hay algunos que no he podido terminar y espero que me vuelvan a inscribir para rendirlos, no se en que me perjudicara esta situación...”*

*“Mmm... La verdad es que no me preocupa mucho, no me interesa así como demasiado interiorizarme de que en que me equivoque o que me falta, aprobado y chao.”*

*“...no me interesa si es de esa forma, en estos casos, voy y le pregunto a mi jefe por la importancia del curso y si este me dice que no es importante, yo no lo hago.”*

### **8.3.- Análisis e interpretación de los resultados respecto de los objetivos planteados:**

Con relación al objetivo general de esta investigación, y llevando a cabo el análisis e interpretación de los resultados se pudo establecer que:

-La dinámica interaccional presente en los cursos de capacitación vía e-learning, es de tres tipos: la primera dice relación con la interacción entre capacitando y contenido del curso, la cual se lleva a cabo de manera autónoma en su puesto de trabajo, a través de la lectura de los contenidos y realización de actividades requeridas por el curso, interacción que permite que se internalicen los contenidos, facilitando el aprendizaje, no obstante existen otras formas de interacción que influyen en el aprendizaje, como lo es la interacción que se lleva a cabo entre, los usuarios que realizan o realizaron el mismo curso de capacitación,

pudiendo uno de los participantes tomar el rol de mediador del aprendizaje. En esta interacción, no obstante la existencia de herramientas tecnológicas disponibles al interior del curso como: mensajería, chat y foro, cuyo objetivo es potenciar una comunicación a distancia entre los participantes, estos utilizan o privilegian una relacionarse con los otros, cara a cara, ya que indican que en la comunicación a través de estas herramientas tecnológicas, la comunicación pierde su riqueza (aspecto relacional de la comunicación), se aprecia además, un tercer tipo de interacción, la que se lleva a cabo entre los participantes y el tutor del curso, en ella ambos se comunican a través de la mensajería, chat y foro del curso, es importante destacar que el rol de tutor en teoría es de un facilitador del aprendizaje, pero en la práctica el tutor es una persona que se limita a contestar dudas y realizar seguimiento a los usuarios.

Estos tres tipos de interacción, de manera aislada no cumplen a cabalidad con el objetivo de facilitar aprendizajes, pero si actúan de manera complementaria, se potencian unas a otras, logrando así desarrollar un aprendizaje significativo, que sea factible transferir al puesto de trabajo.

Respecto a los objetivos específicos, se puede señalar lo siguiente:

Como se señalaba en el punto anterior, se pueden identificar, tres tipos de interacciones presentes en los cursos de capacitación a distancia, la primera de ellas involucra a los participantes con los contenidos, la segunda involucra a los participantes entre sí de manera presencial y virtual, la última de ellas comprende la interacción que se establece entre el tutor y los participantes, a través de las herramientas tecnológicas disponibles en cada curso.

Con relación a la comunicación, se pudo identificar que las formas de comunicación presentes en este tipo de cursos, están establecidas a nivel de comunicación de contenidos, los cuales son extraídos de la plataforma tecnológica, por los propios usuarios. Asimismo se da la comunicación en su nivel relacional, cuando los participantes hablan entre ellos, aclaran dudas, realizan comentarios y se brindan soporte técnico.

Es importante destacar que en estos cursos se presentan dos formas de comunicación, definidas como: comunicación sincrónica y asincrónica, la primera dice relación con la comunicación que se realiza en tiempo real, como ocurriría al comunicarse mediante el chat del curso, y asincrónica cuando la comunicación se realiza desfasada en el tiempo, como ocurre con el uso de la mensajería y el foro, en estas dos formas de comunicación se pierde el nivel relacional de la comunicación.

Los factores presentes en la dinámica interaccional que influyen en el aprendizaje según lo detectado, son de tipo intrínseco y extrínsecos, dentro de los primeros podemos mencionar: la disposición a participar en la capacitación, la motivación e interés del participante por la temática a tratar en el curso, la autonomía, la responsabilidad, la capacidad organizar y planificar el tiempo al interior de la jornada laboral; dentro de los factores extrínsecos podemos encontrar, la ausencia o presencia de un espacio destinado a capacitarse, temáticas acordes al cargo que se está desempeñando, la falta de lineamientos claros respecto a la capacitación.

De acuerdo a la información entregada por los participantes en relación con la transferencia de conocimientos al puesto de trabajo, esta no se lleva a cabo, porque no hay una adecuada disposición de los usuarios a participar en los cursos de capacitación, porque esto les significa una sobrecarga de trabajo, además, no cuentan con el tiempo y espacio adecuados para realizar esta actividad, la falta de lineamientos claros del Área de capacitación, ya que los cursos de capacitación atienden a la necesidad de la organización de cumplir con las exigencias de la S.I.B.F, en temas relacionados con la Banca Privada.

## **9.- CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

### **9.1.- Conclusiones:**

De la presente investigación se desprenden las siguientes conclusiones:

- En los cursos de capacitación e-learning, se presentan tres tipos de interacciones: interacción usuario-contenidos, interacción entre usuarios, interacción entre usuarios y tutor, todas ellas influyen en el aprendizaje, estos tipos de interacción y su influencia en

el aprendizaje están mediados por diseño instruccional de los cursos y definidas por esta modalidad de capacitación.

- Los usuarios tienden a buscar apoyo en su grupo de pares, cuando tienen algún problema o duda, prefiriendo la relación cara a cara por sobre las alternativas de comunicación que ofrece la plataforma del curso.
- Existe la percepción de que no hay lineamientos claros de capacitación (no hay detección de necesidades de capacitación, ya que las temáticas a tratar son establecidas por la Superintendencia de Bancos y Financieras).
- Para los trabajadores del Banco, capacitarse mediante esta modalidad no resulta agradable, ya que para ellos representa una sobrecarga de trabajo y desatender sus labores diarias. Por tanto, la disposición y adherencia al curso es baja.
- Las personas que se capacitan indican que el diseño de los cursos es coherente con los objetivos de aprendizaje, es de fácil acceso, las actividades realizadas son útiles para reforzar el aprendizaje y la metodología es interactiva.
- La tendencia general acerca de la aplicabilidad y la transferencia al puesto de trabajo es escasa, ya que la mayoría de los usuarios realiza el curso por cumplir con la obligación de capacitarse por parte de la organización. Por otra parte los usuarios no encuentran un valor o sentido a la realización de estos cursos, lo que provoca que la capacitación en sí pierda su objetivo.

## **9.2.- Sugerencias:**

Considerando las conclusiones anteriormente expuestas y toda la investigación realizada, surgen las siguientes sugerencias:

- 1) En primer lugar, el papel del tutor debe cumplirse a cabalidad, el tutor debe ser un facilitador y debe ser capaz de mediar en las percepciones de los estudiantes, respecto de

los contenidos. Asimismo debe tener acceso a ayuda post clase relacionada con la evaluación de curso, del instructor y del estudiante (evaluación del proceso).

2) Dentro del diseño instruccional del curso, debe existir una forma de comunicación entre tutor y usuarios más eficientes, que entregue la retroalimentación necesaria a los participantes acerca de cómo va progresando en el proceso de enseñanza aprendizaje.

3) La evaluación final de los cursos de capacitación e-learning, tienen como objetivo, medir la cantidad de contenidos que son recordados por los usuarios, es decir apunta a evaluar contenidos y no aprendizaje, se sugiere por lo tanto que en el diseño instruccional, se contemplen actividades que permitan al usuario poder conocer a medida que avanza por los contenidos del curso cual es su nivel de aprendizaje y las posibilidades de aplicación práctica que estos conocimientos tienen en el puesto de trabajo.

## **10.-BIBLIOGRAFÍA**

Las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación de la tesis que se presentó se indican a continuación:

Alonso, L. (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.

Amador M., L. (1998). *Motivación en los universitarios a distancia. Centro asociado de la UNED*. Ciudad Real.

Amelang, M. & Bartussek, D. (1986). *Psicología diferencial e investigación de la personalidad*. Barcelona: Editorial Herder.

Anabalón M. *Apuntes de clases. Gestión de Recursos Humanos I y II*. UAHC 2000 – 2001.

Araya C, Horacio. Evaluación de impacto de la capacitación presencial versus capacitación Intranet, Santiago, Chile: 2005.

Badenier Martínez, Carola Paz. . Confiabilidad y validez del Learning and Study Strategies Inventory (LASSI) en una muestra de estudiantes de la Región Metropolitana /. Santiago, Chile :, 2002.. 63, [15] h..

Brooks, W. D., Nolan, E. D. y Gallagher, M. S., *WebTeaching. A Guide to Designing Interactive Teaching for the World Wide Web*, Ed. Klumer Academic/Plenum Publishers. U.S.A., (2000).

Castellanos Coutiño, C. Educación a Distancia, alternativa educativa para todos. Actas de *XI Congreso Internacional de Investigación y Desarrollo Educativo en Educación Superior Tecnológica*. México, 25-28 de noviembre de 2003.

Castells, M. (1998). *Trilogía sobre la era de la información*. Madrid: Editorial Planeta.

Comisión Europea – Dirección General de Educación y Cultura. Leonardo da Vinci – Serie: Buenas Prácticas 4. La formación a Distancia. *Unión Europea*. (2002).

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill.

Delgado, J. M. (1994). *Métodos y Técnicas Cualitativas*. Madrid: Editorial Síntesis.

Garrison, D.R. (1989). *Understanding Distance Education. A framework for the future*. London & New York.

García Aretio, L. *Educación a Distancia Hoy*. UNED, Madrid, (1994).

Garrison, D.R. (1993). *"Multifunction microcomputer enhanced audio teleconferencing: moving into the third generation of distance education"* en K. Harry, M. John & D. Kegan (Eds) *Distance education: new perspectives*, Routledge, London

Gil Flores, J.(1996). *Análisis de Datos Cualitativos*. Madrid, Editorial. Planeta.

Goffman, E. (1996). *De la interacción Focalizada al Orden Interaccional*, Madrid, Editorial Gedisa.

Hassen Rosales, Andrés Said. *Sistema de capacitación laboral chileno: la modalidad del E-Learning y sus proyecciones /.-* Valparaíso : 2004. Tesis (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales)--Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2004

Holmberg, B. (1981). *Educación a Distancia: situación y perspectivas*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.

Investigación “ *Descripción del proceso de construcción del aprendizaje en la capacitación laboral a través de la modalidad de e-learning / Sence (Chile)*.

Moore, M.G. (1973). *Towards a theory of independent learning*. *Journal of Higher Education*, 44, p.661-679

Moore, M.G. (1993). *"Three types of interaction"* en K. Harry, M. John & D. Kegan (Eds) *Distance education: new perspectives*, Routledge, London

Moreno F. y Bailly-Baillièrè M., (2002). *Diseño instructivo de la formación on-line. Aproximación metodológica a la elaboración de contenidos*, Barcelona: Editorial Ariel Educación.

Pozzoli M. *Apuntes de Clases. Psicología Social*.UAHC.1999.

Rotter, J.B.1966. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80 (1, todo el número 609)

Solomon, C. (2000). *Entornos de Aprendizaje con Ordenadores. Una reflexión sobre las teorías del aprendizaje y la educación*. Barcelona, Paidós.

Stojanovic de Casas, L. Mejoramiento del Aprendizaje a través de las Nuevas Tecnologías de Información en la Educación a Distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 4(2), 99-112, (2001).

Tiffin y Rajasingham (1997). *En busca de la clase virtual*. Barcelona, Editorial Paidós.

Vigotsky, L.S. (1978). *Mind in Society: The development of the Higher Psychological Processes*. Harvard University Press, Cambridge.

Watzlawick, P. (1990) *"Teoría de la Comunicación Humana"*. Barcelona: Editorial Herder.

Vergara, A. (2003) "Propuesta de Estándares de Calidad en un sistema de Educación a Distancia". Barcelona, Editorial Paidòs.

# **ANEXOS**

## Entrevista

### Identificación

Nombre: Maria Teresa  
Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán,  
Cargo: Ejecutiva de Negocios  
Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### Preguntas

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?  
Que lata, que lata, porque siento de que no existe, no hay congruencia, entre que te digan: Tú tienes que hacer este curso y dedicar treinta minutos diarios a leer los contenidos del curso, para aprender dentro de tu horario de trabajo, ese respeto no existe, porque en este minuto existe un centro de contacto que filtra las llamadas, anteriormente, no existía este Call Center, por lo tanto en el minuto en que estabas estudiando, te llamaban por teléfono, te llamaba tu jefe, te llamaban mil clientes, te interrumpían tus compañeros, por lo tanto esos minutos eran absolutamente interrumpidos, entonces en que desemboca esto, en que tu no le des la importancia que tienen las cosas, sino que se transforman en una lata: porque además de contestar el teléfono, porque además de atender el llamado de tu jefe, de los colegas, de esto de lo otro, además de ir y venir, tienes que hacer el curso, te fijas, no es por el tema propiamente tal, porque si son interesantes, pero no existe ese respeto, diferente sería por ejemplo si dejaran ya: Señor agente, los ejecutivos tanto, tanto y tanto, deben realizar el curso por lo tanto se les pide que de cinco a cinco y media de la tarde, se les pide absoluta tranquilidad o respeto por su espacio y no pasarle llamadas, ya ok, como que uno ahí diría, me están respetando esto, le dan todos la importancia, que además yo debo darle, descueve, todos estamos aprendiendo, pero no es eso, es una pesadez, el tema es apurarse nomás, saquemos el printer del curso y contestemos las preguntas, 70% da lo mismo si aprendes o no aprendes, la cosa es hacerlo, para que después no te este llamando el tutor para de decirte que no hiciste el curso. (Transferencia)

2. ¿Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Eso esta bien, esta todo clarito, no es pesado, no te complicas, es súper amigable. Esta etapa yo la hago súper rápido, los imprimo obviamente, porque se que después vienen preguntas respecto a los contenidos, pero lo hago como por cumplir, lo que me paso en este curso, es que me pareció muy lógico, porque me acuerdo de haber impreso el curso y sin embargo conteste las preguntas por un tema de lógica.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Me sucede que pido ayuda altiro, si lo intento una vez y no llego al objetivo, pido ayuda al tutor, que me lo solucionen rápido y ya esta.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

No, no tengo problemas con eso, en el sentido de que tengo buena redacción, no me cuesta, si hay que ponerle un poquitito de color no me cuesta, si conozco el tema rico, si no lo conozco me doy vuelta en un par de cosas que ojala cuando lo reciba el tutor, no me diga: “oiga, sabe no era eso”, trato de enfocar, de hacerlo bien, al no recibir ninguna respuesta del tutor, asumo que estoy bien, que esta correcto, además discrepo de que vayan a leer todo, no creo, debe mirar alguno.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

La única oportunidad que no fue chat en todo caso he... era una opinión que debíamos dar al respecto del curso y donde tu te metías y leías las opiniones de otros colegas tuyos, pero no un chat que para mi es un tema de interactuar cierto con el da allá, no era eso sino una opinión respecto a un tema. En los chat nunca participe, ya que era opcional, y ya que yo soy de una generación antigua, tengo 53 años me cuesta no, aceptar, porque no es ese el termino, pero me gusta a mi la persona, porque si estoy hablando con alguien, a lo mejor la respuesta no es altiro, igual podemos tener aquí un foro de 4 o 5 personas, y yo soy capaz de esperar que este pregunte, que le respondan, que el otro pregunte, pero a mi me gusta esto, la relación cara a cara, persona a persona, pero yo entiendo que esto es porque soy de una generación antigua, ahora los jóvenes todo lo hacen así y quedan como bien, nacieron en lo virtual, pero yo no, de hecho el contacto, la visión, mirarte que me estas contestando, etc.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

No siempre espero que me den como las cosas hechas, digamos una respuesta lista, no si tengo que buscarla no me importa y creo que es hasta mas positivo, porque sino me recuerdo del tema propiamente tal, lo voy a asociar con que ha; esta cosa se refiere a tal cosa porque esa vez lo busque en tal parte y lo voy a asociar y a recordar con mayor facilidad.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

No me ha sucedido, porque como te explicaba al principio, me gusta hacer las cosas como en el tiempo, dentro de los plazos, y si hay alguna cosa que no me agrada como esto, que lo reconozco desde el principio lo trato de hacer como rápido, salir rápido de lo que no me agrada, porque para que estar dándole vueltas, ya que no soy de las personas que les guste darse vueltas en algo que no te gusta, que tengo que hacer esto, que tengo que dejarlo para mañana, mientras mas desagradable, salgamos del tema altiro, entonces nunca me paso que hubiese un llamado para decirme oye no has avanzado, no has hecho esto, eso en todo orden de cosas.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

No me acuerdo haber recibido ese informe de avance, lo que si recuerdo es que cuando uno entraba por segunda vez, o al segundo día, o al tercer día te indicaba que habían tantos minutos navegados y te daba las pautas para como tener claro que quedaste en este tema, pero que supiera yo que le había llegado algo a mi superior o no, no tenía idea. Seguramente era así, pero lo que me preocupaba era aprobar el curso, haj.... me acuerdo que al final del curso aparecía un informe a nivel nacional donde aparecían todos los que habían participado en el curso, los que habían aprobado, reprobado, pero al final no intermedio, pero al final, no en el medio del curso. (Se le realiza otra pregunta: ¿ Recibías habitualmente mensajería del área capacitación? A lo que la entrevistada contesto: No)

9. ¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

Cuando planteaba mi opinión me sentía bien, porque se que estaba opinando a lo mejor sobre algo que a lo mejor no dominaba, pero no iba a dar una opinión disparatada, también si es a lugar, puedo hacer sugerencias para mejorarlo, si es que te lo piden y se puede hacer, no tengo problemas en dar mi opinión, soy bien objetiva.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores? Mmm.. La verdad es que no me preocupa mucho, no me interesa así como demasiado interiorizarme de que en que me equivoque o que me falta, aprobado y chao, insisto en que no es por un tema de falta de interés en la materia, porque yo creo que todas las materia independientes de lo que sean, siempre uno tiene algo que aprender, el tema es si existe una congruencia entre lo que tienes que hacer y el respeto por lo que tienes que hacer, la cosa es hazlo, mala suerte si te llaman por teléfono, mala suerte si te llaman el tiempo o no, porque igual si yo necesito interrumpirte a mitad del curso, te voy interrumpir, eso es lo que me carga, yo considero que si no le dan el respeto suficiente, yo tampoco me voy a meter demasiado.

## **Entrevista**

### **Identificación**

Nombre: Marisol Lama

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán

Cargo: Ejecutiva de Inversiones

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### **Preguntas**

1.¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

### Disposición frente a la Capacitación

La verdad es que de repente cualquier cosa que signifique descuidar las labores a mí me complica un poco, ahora, cuando me hablan de un curso y esta la alternativa de hacerlo en el PC, es mucho más cómoda, que tener que tener que viajar a una reunión, que tener que alejarme de mi casa por tener que estar un fin de semana fuera, ahora, si bien es cierto para mí es mas cómodo, no logro por mi espacio, por el entorno, tal vez no logro el 100% de atención que pudiese lograr en un curso cara a cara con los profesores o que se yo, mi reacción inmediata es: pucha que lata, pucha que lata entre comillas, porque entre tomate este fin de semana para una capacitación, prefiero el curso de e-learning de todas maneras.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

La verdad no es un tema que me complique, ni que me angustie, no es un tema de desconocimiento, porque son súper fáciles, fácil el ir cambiando de pagina, la metodología yo la encuentro súper buena, didáctica, tal vez, de repente cuando he querido volver atrás par a revisar un tema en particular, me cuesta porque, no es como buscar la pagina que yo subraye, eso puntualmente, el resto lo encuentro súper didáctico, porque cuando yo estudio o estoy en un curso me gusta ir resaltando las cosas importantes o ir anotando a un lado algo que dijo el profesor.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Si, me ha sucedido que me he quedado pegada porque no me fije que estaba parpadeando una cosa, es un tema de mirar bien, de concentrarse bien en lo que estas haciendo, eso acá como te digo no se logra, no es un tema de que la metodología es complicada.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Haber, me genera expectativas, de que lo lean, que realmente lo que estoy haciendo sea utilizado, no espero necesariamente una respuesta del tutor, seria distinto si hiciera una consulta o un comentario, si me gustaría tener una respuesta de vuelta, pero si a mi me están pidiendo, para medir tal vez como va mi comprensión, haber si estoy entendiendo el tema y no me dicen nada, yo asumo que voy bien.

Depende además de lo que diga la instrucción, si me dijera que para pasar a un segundo nivel debo contestar una pregunta y yo veo que no puedo avanzar porque nadie me escribió me voy a angustiar, porque diría a lo mejor lo mande mal, ósea el tutor se fue a colación y aquí quede pegada, pero si no es ese el tema no espero nada a cambio.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Tengo una sola experiencia y una súper mala experiencia: pidieron una opinión, yo di mi opinión y el profesor casi me....., me hizo sentir súper ridícula, era una materia que yo recién estaba aprendiendo y algo o pregunta o respondí de lo que estaban pidiendo y yo dije azul, entonces el tutor me indico, que como podi decir que es azul, “ me dijo, a ver con quien estoy hablando yo, me parece súper extraño que digas azul, haber cuanto tiempo llevas en el Banco”, entonces desde ahí yo me desconecte y nunca mas me he metido en el chat, porque también no he tenido la oportunidad, Ahora si me tocara por instrucción del Banco ingresar en un chat, tendría mas cautela de estar mas como de espectador, que participar, esa fue una experiencia puntual y personal, Yo creo a mi juicio que esa persona(el tutor) se desubico, porque si yo no se algo no espero que se burlen de mi y si estoy participando es porque quiero aprender, mi intención no es fanfarronear ni nada, tal vez la acogida que tuve por parte del profesor o como se llame no es la mas adecuada.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Respondida anteriormente en pregunta 5.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

Yo le diría que me baso en los márgenes de tiempo que me dieron, si me dice avanza por favor, yo manejo mi tiempo, yo veré como avanzo, puedo ser mas lenta que otros o puedo necesitar leer dos veces los contenidos, mientras que otro necesita solo una, pero si a mi me dicen, este es el plazo, yo soy supe respetuosa de los plazos, si a mi me dicen por ejemplo: esto debes contestarlo en una hora, en 55 minutos lo tengo listo, si tengo 2 horas, me tomo las 2 horas y si tuviese catorce días, no me los tomaría, a menos que los necesitara, pero prefiero salir rápido de este tema para poder avanzar en el resto, no soy de las que dejan las cosas para ultima hora, para distribuir mi tiempo soy súper ordenada, entonces si me dicen 14 días y me los necesito tomar, me los tomo, pero si tu me dices 14 días y yo lo puedo hacer en una hora, en una hora lo hago.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Haber, hay que ser súper cauto en eso porque, hay gente mucho mas o menos tolerante, mucho mas o menos sensible, todos a la larga se enteran, pero que te publiquen para que todos tus compañeros lo sepan, hay personas que se podrían sentir súper incomodas, a mi en lo particular no me molesta, porque si tu me preguntas a ti como te fue y yo me saque un tres te digo, súper bajoneada porque me saque un tres, pero no me complica que tú lo sepas o que otro colega lo sepa, pero

yo preferiría que esto lo supiera tú y tu jefe directo o que cuando me envíen el correo sea para mí, que yo ni me entere que se entero el resto del mundo. Yo creo que hay que ser cauteloso en eso porque yo creo que eso puede desmotivar a la gente.

9. ¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

No, no lo utilizado nunca, debe ser por lo mismo que me paso en el chat.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Eso yo creo que es una falencia, porque uno nunca sabe, tal vez el porque, queda la duda, porque siempre es bueno aprender de los errores, por lo tanto sería súper bueno que me dijeran, mira en esta te equivocaste porque a ya.

## Entrevista

### Identificación

Nombre: Maria Inés

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutiva de Normalización y Cobranza

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### Preguntas

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

La primera inquietud que me surge, es a que hora lo voy a hacer, siempre estoy falta de tiempo, que bueno que hay curso, pero ¿en que horario lo hago?, igual un poco de lata tener que hacer este curso, pero al final igual son bienvenidos, tendré que hacerme un tiempo nomás y cumplir con la tarea de capacitarme en este tema u otro, independientemente que sea o no de mi interés o agrado.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Depende del estado de animo en el que me encuentre, si estoy mal, que lata, si estoy bien es agradable. Los contenidos del curso son súper acabados, se nota que la persona que esta capacitándote, tiene un gran dominio del tema, no hay nada al azar, esta bien hecho, bien estructurado, me parece bien, un trabajo serio.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Bueno cuando tengo una dificultad, me siento limitada, me pasa que tengo un tiempo limitado para dedicarle a realizar el curso y justo en ese minuto la mala suerte que me pasa algo que no-tenia contemplado, como que el curso se quedara

pegado por ejemplo, entonces lo primero que hago es llamar a quien tengo que llamar: mesa de ayuda, encargado, tutor, etc., a quien me indica en el curso.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Respondo al tutor, motivada por demostrar por una parte que efectivamente sé lo que me están preguntando y hacer lo que me están pidiendo, en el fondo cumplir con el objetivo, espero al escribir a tutor que este me responda, me genera esa expectativa y siempre me ha respondido.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Las veces es que he ingresado me sorprendí porque no era referente al curso, sino un hola como estoy, que estas haciendo, al participar en el chat me cuesta un poco ordenar las ideas y comunicarlas, no es lo mismo que cuando redactas una idea de manera escrita, me cuesta un poco ya que no estoy acostumbrada a este tipo de interacción, soy mas cuidadosa, me cuido mas de lo que redacto, cuando tu conversas puedes repetir un termino a lo mejor varias veces, pero no así en el chat.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Respecto a este tema, las oportunidades en que he realizado consultas, el tutor me ha respondido satisfactoriamente y además me ha sugerido que si deseo conocer mas sobre el tema de consulta, puedo consultar la bibliografía disponible en el mismo curso, lo cual es un poco engorroso, ya que debo buscarla y en algunas ocasiones no se puede acceder a ese archivo por un problema técnico, y tengo que pedirle a otro colega que por favor me lo imprima, no es la idea llenarse de papeles tampoco, pero me gusta mas tener el material de consulta disponible..

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

No he recibido ninguna llamada de control, solo en el curso me indico que debía recorrer cierto contenido si deseaba avanzar en el curso, creo que en el fondo es lo mismo.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

En todos los cursos que he realizado me han enviado información sobre el avance, me parece una medida de presión, es decir, el que todos puedan consultar tus datos, claro que para ello deben conocer tu Rut, pero el jefe de uno si lo conoce y se dedica a mirarlo, la verdad es que mi jefe no le da mucha importancia, además por mi parte yo cumplo con los plazos establecidos así que no aparece nada negativo sobre mi en ese informe.

9. ¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

Me sucede que me agrada participar y dar mi opinión, cuido mucho mi redacción como te comentaba antes con el objetivo de que se me entienda claramente, me cuesta acostumbrarme al tema de comunicarme a través, de la intranet del Banco, preferiría que esto fuera personal, seria mas entretenido, me agrada mas conversar, contactarme con la gente, es un poco impersonal esto de estar redactando mensajes que no sabes si alguien efectivamente leerá, no sabes que valor tiene.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no-aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores? Cuando me enfrente a una situación de evaluación, me pongo un poco nerviosa y ansiosa a la vez, me gusta prepararme bien, tomo apuntes, etc., al final frente al examen logro rendir bien, pero si por algún motivo me equivoco no tengo la posibilidad de saber en forma inmediata en que me equivoque, solo se refleja el porcentaje logrado y si aprobé o no el curso, hay algunos que no he podido terminar y espero que me vuelvan a inscribir para rendirlos, no se en que me perjudicara esta situación, con respecto a las dudas lo que puedo hacer es escribir a mi tutor del curso y pedirle me envíe las preguntas en que me equivoque, eso me tranquiliza.

## Entrevista

### Identificación

Nombre: Víctor Javier.

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutivo de Cuentas, Banca Personas.

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### Preguntas

1.¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Me pasa que no me resulta agradable este tipo de cursos, todas ellas son impuesta por el Banco, quien a su vez recibe la petición de capacitarnos en ciertos temas que son necesarios para un buen desempeño en esta área, o sea son impuestos, no existe una oferta de cursos que sean voluntarios o de interés para mí en lo personal, solo existen los llamados cursos corporativos, que son obligatorios, por ello no me resulta agradable, además me complica, por que son una tarea mas dentro de las que ya tengo asignadas, no hay un tiempo destinado a capacitarte fuera de tu horario de trabajo, tengo que hacer el curso y además atender clientes, ingresar informes, atender llamadas, pierdo el hilo de lo que estaba estudiando y opto por quedarme un día y terminarlo al tiro.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Este proceso me resulta fácil, están claras las instrucciones para ingresar, conozco mis claves, y bueno, a recorrer los contenidos, pero mientras que los recorro comienzo a aburrirme, me cansa el tener que leer tanto, además lo hago casi al final del horario de trabajo o en un tiempo en que baja la pega, por ello decidí ya no darle vueltas y hacerlo de una y luego esperar la fecha para rendir el examen final y listo.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Lo que sucede es que a veces tenía el curso abierto mientras atendía clientes y se me pegaba, no podía avanzar, entonces me daba mucha lata, llamaba a la mesa de ayuda y ahí me decían que no era un problema técnico y que debía llamar al tutor del curso o al área de capacitación, finalmente solucionábamos el problema y podía continuar el curso, pero a veces la solución tardaba demasiado.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Me da lata tener que redactar un documento y enviarlo al tutor, generalmente hay muy poco tiempo para dedicar a ello y por eso lo hago lo mas rápido posible, esperando cumplir con el compromiso, sin esperar que el tutor me de alguna indicación al respecto, espero haber cumplido de manera aceptable con lo que se me pedía y nada mas.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Cuando me llega la invitación por correo me da mucha lata, ya que la hora y la fecha en que se realiza el chat, es una hora en la que no puedo acceder y las ocasiones en que he ingresado al chat, me da mucha lata, me quedo ahí en línea observando, evito participar ya que nadie mas que el tutor del curso y algún alumno están conectados, nadie hace preguntas, yo creo que la mayoría ni siquiera se interesa por participar, a mi personalmente no me agrada, si tengo una duda que resolver le pregunto a un colega o reviso los apuntes del curso o llamo al tutor personalmente, evito conectarme y exponerme ante los demás.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

La verdad es que evito enviarle cualquier consulta al tutor, prefiero averiguar por mi cuenta y si no lo consigo le envié un correo al tutor, este me ha respondido de manera mas o menos satisfactoria, pero si en alguna ocasión me indicara ante una consulta que debió revisar los apuntes, entonces entendería que me esta diciendo

que no lo estoy haciendo bien o que no entiendo lo que estoy leyendo, lo que me molestaría mucho, molestia que le haría saber.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

Generalmente dejo las cosas que me desagradan para el último, evito hacerlas y las postergo lo máximo posible, pero eso no significa que no las haré, por ello cuando me llama el tutor, para preguntarme porque no he avanzado en el curso, yo le indico que no he tenido tiempo o que pronto me pondré al día, esta situación me molesta, ya que soy ya grande y conozco mis responsabilidades, el tema es que me desagradan hacer este tipo de cursos y por ello los postergo, sin importar muchas veces que mi jefatura se entere de que no estoy navegando por el curso o que ni siquiera he ingresado a en él.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

El correo con el informe generalmente lo miro, y lo que he podido apreciar es que la mayoría de los colegas dejan para el último el tema del curso, son varios los que al igual que yo no han ingresado habiendo transcurrido más de la mitad del plazo o faltando poco para que el curso termine y te vuelvo a repetir, esta suerte de fiscalización por parte del área de capacitación es bastante molesta y lo encuentro poco seria, somos adultos y sabemos que es nuestra obligación terminar el curso.

9. ¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

El foro lo he visitado un par de veces, la verdad es que el tema que exponen o la pregunta que se pone allí, no despierta mi interés, no siento ganas de participar, ni menos de dar una opinión, los temas me parecen poco atractivos y me da lata, además si participas alguien te responderá tal vez un día o una semana después, no hay debate, no me interesa, como creo que no le interesa a la mayoría, ya que he preguntado a mis colegas si ingresan al foro y me han dicho que no, además me he fijado que a veces solo aparece la pregunta del tutor y no hay ninguna o solo una respuesta que alguien a dado y a veces esta es del curso anterior.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no-aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

La verdad, es que no hay retroalimentación durante el curso, a veces tengo que redactar un documento para responder a una actividad, lo hago a la rápida y no recibo ninguna observación del tutor, no se si esta bien o mal o si esta incompleta mi respuesta, a veces creo que no leen lo que uno les envía, somos varios en el curso y me imagino que no tiene tiempo de contestarles a todos, pasa lo mismo con el examen final del curso, aparecen las preguntas y marcas la que crees correcta, y lo

envía, inmediatamente aparece en pantalla si aprobaste o no y cual es tu porcentaje de aprobación, no hay ninguna información respecto a las preguntas que tuve erróneas y cual seria la respuesta correcta, para saberlo debo escribir a mi tutor y esperar a que me envíe las respuestas erróneas cuando le sea posible, generalmente recibo respuesta unos días después de haber pedido la información y a veces por curiosidad la reviso.

## Entrevista

### Identificación

Nombre: Paulina

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutiva Pyme (Pequeña y mediana empresa)

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### Preguntas

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Sí, bueno cuando me comunican que debo hacer un curso, me tengo que preparar, revisar las fechas en que tengo que hacerlo, como por ejemplo, fechas de inicio y de término, y bienvenido sea porque es capacitación, y porque es para tu propio bien, así que bien. En algunas ocasiones es un poco complicado cuando te toca en una fecha en que tienes mucha pega, pero tengo un plazo adecuado para hacerlo, en un horario que yo puedo organizar. ¿entonces cuando llega el comunicado del curso en resumen tu te organizas?.....sí me organizo para hacer el curso.

2. ¿Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Te refieres a si lo entiendo con rapidez?, sí, aunque algunas veces es un poco enredado, no lo considero difícil, pero en ocasiones el curso no me indica como ir avanzando etapa por etapa, me molesta tener que dedicarle un poco más de tiempo a hacer las etapas del que corresponde o el recomendado que son unos 20 minutos al día, ya que a veces por la falta de indicaciones de cómo avanzar, pierdo tiempo, repasando contenidos que ya he visto el día anterior.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Me da lata, porque debo empezar nuevamente o reiniciar el equipo, obviamente, no sabes si te grabo lo que ya hiciste, es una molestia, es una pérdida de tiempo y lo soluciono de la siguiente manera, bueno depende de si estoy con mucha o poca pega, si es mucha, lo veo otro día no más, o si no lo vuelvo a retomar más tarde, no llamo generalmente a la mesa de ayuda, si no es complicado me basta con reiniciar el equipo, trato de solucionarlo por mi misma o le pido ayuda a algún colega, me es más cómodo de esa manera..

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Prefiero las alternativas, me da un poquito de lata, pero hay que hacerlo, no me gusta tener que redactar, preferiría las alternativas poder elegir entre alternativa a o b por ejemplo, si me toca redactar lo hago de manera simple, no me complico, la idea es salir rápido y seguir avanzando, igual trato de hacerlo bien con la idea de que el tutor del curso lo lea, de hecho no lo enviaría si no supiera que lo van a leer, lo ideal es que te respondan y te digan si has respondido bien o mal, que debo hacer, repasar tal o cual unidad. Bueno, pero eso generalmente no pasa.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Nunca he participado en el Chat del curso, nunca lo he necesitado, no lo he ocupado porque resolvemos las dudas con los mismos colegas, toca la casualidad que hacemos varios de la sucursal el curso al mismo tiempo y nos consultábamos, o repasaba algún contenido o pregunta, para eso volvía atrás, leía y me auto ayudaba.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Nunca he enviado un mensaje, siempre me he apoyado con los colegas, nunca he enviado un mensaje al tutor, haciendo consultas, encuentro que es mas rápido preguntar a un colega o repasar los contenidos que me generaron la duda..

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

No recuerdo haber recibido un llamada de ese tipo, porque en cuanto a los plazos yo siempre cumplo así que creo que por eso no me llamaron, me organizo bien con mi tiempo y cumplo con el curso..

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Bueno, creo que eso es parte de mi trabajo, del rol que tiene que cumplir mi jefe y si ve si estoy lenta, seguramente me preguntara que sucede, y yo le explicare que por tal motivo no he podido avanzar todo lo rápido que debiera, pero en ningun caso ello significa que no lo voy a hacer, no me molesta que mi jefe se entere, es parte de su trabajo, ademas siempre cumplo con los plazos a si que no me molesta.

9. ¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

Nunca he entrado al foro , porque básicamente no se para que sirve.( se aclara a la entrevistada que el objetivo del foro es poder hacer preguntas en tiempo real al tutor del curso), bueno si sirve para eso en realidad igual no entraría ya que prefiero preguntarle a mis colegas acerca de mis dudas sobre el curso, antes de participar en el foro y opinar, en realidad no me interesa.

10. ¿ Que sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores? Bueno me alegro cuando me va bien y apruebo ojalá con un 100%, si no es así habitualmente revisamos con mis colegas en que nos podemos haber equivocado, cuando uno dice”pucha no me fue bien”, entonces hay que volver un poco atrás y pensar cual fue la que tuve mala, me gusta revisar habitualmente en que no me fue bien, en que estuve mal, me inquieta saber en que me equivoque, ya que el examen no me entrega la respuesta de en que me equivoque, no me entrega esa información y por ello me las arreglo de esa manera.

## Entrevista

### Identificación

Nombre: Jose Luis

Lugar de Trabajo: Sucursal.

Cargo: Encargado área Pyme

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### Preguntas

1.¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Bueno, el tema de que me sucede tiene que ver primero con cual es el contenido del curso al que me convocan, si es de mi interés en el ámbito laboral, si me es útil para hacer mejor mi trabajo, la mejor de las disposiciones entonces, los cursos corporativos que tiene el Banco en realidad me resultan poco atractivos, lo anterior te lo mencionaba porque yo he tomado cursos e-learning de forma voluntaria en temas que a mi profesionalmente me interesan. Volviendo al tema de los cursos a los que te invita el Banco, yo creo que si no hay un apoyo de la jefatura a la capacitación, entonces no me llama la atención, si no hay lineamientos de capacitación y además el curso no te entrega un valor agregado, pero por un tema laboral te ves obligado a hacerlo, y si repruebas igual tendrás que hacerlo más adelante, así que es una lata y por eso trato de salir rápido y olvidarme del tema.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Me sucede que no los encuentro claros, precisos, no van al concepto sino que son páginas y páginas que leer para profundizar un poco, se pierden como en el detalle, es demasiada información, los contenidos deberían ser breves, los ejemplos relacionados con el día a día, me gustaría verme reflejado en el curso, en las situaciones que allí se plantean, me gustaría también que tuvieran colores que fueran los de la empresa, como en otros lados, que tienen los colores corporativos, como me indicaban unos colegas del Banco Estado por ejemplo, por un tema de identificación, mejorar el compromiso, algo hecho en casa, me gustaría ver problemas que enfrentas en tu trabajo.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Me molesta mucho porque los tiempos que tengo para dedicar a realizar el curso es escaso, y más encima hay que estar llamando para que te solucionen el problema, te tramitan, o tienes que apagar el equipo y en el fondo dejar de hacer lo que estas haciendo, una lata.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Lo que pasa es que si el curso me agrada y como te decía antes, si esta en mi línea de trabajo, lo veo como algo atractivo, y en el que puedes interactuar mas, se trata creo de un curso mas humanizado, me gusta sentir que me están acompañando en el proceso, que no es algo virtual, sentir que alguien al otro lado de un computador, en Santiago por ejemplo, le interesas como alumno y le interesa tu formación y esta allí para ayudarte, que se note que hay una persona detrás de todos esos contenidos, actividades, cuestionarios por completar, eso desde mi punto de vista, le entrega un valor al curso.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Creo que es una instancia importante y valida para aclarar algunas dudas con respecto al contenido, me resulta agradable la instancia de interacción con el especialista en el tema , interactuar y tomar decisiones, aclarar mis dudas y hacer una contribución si es posible, lo importante es aclarar las dudas, no leer y leer un texto interminable, los contenidos deberían ser breves, en los cursos debería haber más gráficos, esquemas y evaluaciones cada cierto temas para ir controlando como voy, si estoy aprendiendo o no.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Es importante ver aquí el contexto, por ejemplo si hago una pregunta sobre un tema y el tutor me responde que debo consultar la ley n° tanto, no hay respuesta, esa no es una respuesta, uno invierte tiempo y recursos en realizar el curso, en capacitarse, tiene que hacer su trabajo y el curso en el mismo horario, por eso creo que el tutor debería responder adecuadamente, eso me da rabia, y si contesta así , además me imagino que es una persona que esta ahí por obligación y no le gusta lo que esta haciendo, para él debe ser también una lata.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

Eso lo encuentro súper impositivo, yo por ejemplo en un curso al que me invitaron donde estoy dando clases, me llamaron y me dijeron que tenia que tomar tal curso, yo no lo tome, no me interesa si es de esa forma, en estos casos, voy y le pregunto a mi jefe por la importancia del curso y si este me dice que no es importante, yo no lo hago.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Si mi jefatura no esta involucrada, no me preocupa, si no hay apoyo de la jefatura par que puedas hacer el curso y te respeten un tiempo mínimo para realizarlo, y no te digan “ que estas haciendo ahí, frente a la pantalla”, debe haber disponibilidad, creo que acá no la hay. Tienes que sacar tiempo de otro lado para poder cumplir y para tú jefe la capacitación no es un prioridad, sino que hagas tú trabajo y no le quites tiempo para capacitarte, que me quede después, me parece que eso no corresponde.

9.¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

El foro no me parece una herramienta útil, he ingresado en un par de ocasiones, he el tema propuesto por el tutor y alguna respuesta que un colega del Banco a dado, por lo general no es mas de una y eso que los cursos son masivos, por eso no me interesa participar.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Mal me parece que es un error, aparezco aprobado en el curso, entiendo que todo lo he entendido bien , eso de no decirte en que e equivocaste deja un circulo abierto, que necesitas cerrar como alumno, eso me incomoda y por ello me comunico con el tutor y le pido que me envíe las preguntas erróneas y busco la materia y respondo, eso me tranquiliza.

## **Entrevista**

### **Identificación**

Nombre: Alejandra

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutiva de Normalización y Cobranzas.

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### **Preguntas**

1.¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Cuando recibo el comunicado, me pongo nerviosa porque voy a ser evaluada, y me cuesta un poco, ya que en el tema de Normalización es complicado dedicar a tiempo a otra actividad, los clientes vienen pagar por ejemplo y por eso tengo que salir de aquí con ellos, llevarlos a las cajas y luego en ocasiones puedo retomar sin mayores dificultades.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Para entrar y navegar, la primera vez que hice un curso, mi colega, me ayudo a ingresar, me enseñó como validar mis claves y como entrar a los contenidos, desde ahí en adelante en los otros cursos que he tomado me ha resultado fácil, una cosa te va llevando a la otra y no te puedes confundir, me resulta amigable una vez que ya conoces la metodología, es dinámico este sistema y diferente a los cursos presenciales, es dinámico porque me permite hacerlo cuando yo tengo tiempo entre que atiende a los clientes, es más relajado así, lo que no le quita el merito a la capacitación y lo tienes que tomar con la misma responsabilidad que lo tienes que tomar, porque somos personas adultas, hacerlo como debes hacerlo y seguir la lógica del curso, si no prestas interés no lo aprovecharas igual que una persona que esta concentrada en el tema.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

No he tenido nunca ese problemas, no he tenido ninguna dificultad para acceder a los contenidos del curso y para navegar por los contenidos.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

En el curso de Prevención había algunas actividades en las que tenias que responder unas preguntas y debías enviárselas al tutor, me parecen un poco latero eso de tener que enviar un mensaje, al menos si lo redacto, lo hago lo mejor que puedo y se lo envío, si no recibo respuesta, le envío otro correo, para saber si lo que redacte o mi respuesta estaba bien o que, me interesa saber si cumplí con el objetivo, ya que creo que eso influirá en mi evaluación final.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

No he participado en ningún chat en línea con el tutor, me agrada, me gusta mucho el tema, chateo habitualmente, pero fuera del horario de trabajo, con mis amigos, no me complica el tema, pero en el trabajo, generalmente no tengo tiempo para entrar al chat del curso, preferiría una relación cara a cara, es muy diferente del chat (¿por qué?), el contacto físico de hecho, el estar mirando a la otra persona a la cara, viendo sus expresiones, un montón de cosas que te entrega un monton de información acerca de la otra persona, el lenguaje corporal es súper en cambio el chat te da la posibilidad de comunicarte en forma rápida con cualquier persona al otro lado del país por ejemplo, casi más rápido que con el teléfono, lo que te

demoras en levantar el teléfono y marcar, ya te comunicaste, reduce distancia, es importante la comunicación cara a cara y el chat tiene la ventaja de la inmediatez, y de reducir las distancias.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Me da mucha lata porque si estoy consultando sobre algo es porque yo no he sido capaz por decirlo de alguna manera de encontrar la respuesta y me urge por ejemplo seguir avanzando en el curso, además yo no soy un especialista en la materia del curso por eso estoy consultando, me molesta ese tipo de respuestas, no es lo que espero que suceda, si demando ayuda es porque en realidad la necesito.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

No, nunca me han llamado, no he tenido atraso con el curso, yo hago el curso después del horario de trabajo, cuando terminaba todo lo que tenía que hacer, me dedicaba a hacer el curso, lo hacia como por etapas, por unidades, así que no tuve problemas para hacer el curso dentro del plazo.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

No recibí ningún correo en que me dijeron como iba y como iban los demás, no recuerdo haber recibido nada parecido por correo, yo los leo todos.

9.¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

No participo en el foro, prefiero arreglármelas con algún colega o solita no mas, no me llama la atención los temas que se proponen, y no me dan ganas de participar.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Bueno, cuando acaba el curso recibo mis felicitaciones y mi nota y se que aprobé el curso, eso me tranquiliza, vi mi porcentaje de aprobación y las dudas trato de aclararlas con mis compañeros o si no trato de hacerlo yo, pero ese tema no me preocupa tanto.

## **Entrevista**

### **Identificación**

Nombre: Juan Pablo

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutivo Banca Empresas

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### **Preguntas**

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Lo primero en lo que pienso es en que debo planificar mi tiempo para en lo posible hacer el curso de acuerdo a la programación y no hacerlo todo en un solo día, y tomarme de unos tres a cuatro días, para aprovecharlo al máximo.

2. ¿Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Cuando accede a los contenidos del curso trato de tomar apuntes a medida que voy avanzando y usar el imprimir el curso, para echarles una mirada antes del examen, que el curso no este impreso y se dé a través de la Intranet del Banco, me parece novedoso, didáctico y fuera de lo común, si fuera teoría en un libro seria bastante aburrido, en cambio el curso me permite interactuar, uno cursos que he realizado son más densos entonces hay que tratar de darse más tiempo para poder entrar en profundidad. Me gusta terminar un capítulo completo, porque si no me cuesta retomar desde donde haya quedado.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Fallas, alguna vez he tenido alguna falla en el curso y entonces lo que he hecho es reiniciar el equipo y eso ha sido suficiente, no he tenido necesidad de llamar a la mesa de ayuda, creo igual que es un poco perder el tiempo, pero no es tan grave pienso, si estas bien organizado con tu tiempo no te afectan tanto la fallas que pudieran haber.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Me parece interesante interactuar con terceros, porque para mi es importante tener una segunda opinión del tema y tener mayor referencia de lo que se esta estudiando, mas allá del contenido mismo, me interesa hacer consultas, y quedar con la idea mucho más clara, en la ocasión en que pregunte la respuesta fue rápida, clara y precisa, esa fue la única vez que he preguntado.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

La verdad es que es tan grande la carga de trabajo, que prefiero organizar yo mi tiempo y en la medida en que yo tenga tiempo ingresare al curso, par hacerlo bien, por eso hay que ponerle mucho tiempo para interactuar en este tipo de actividades, si la carga de trabajo no fuera tan alta me interesaría participar de todas maneras.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

No, por lo menos por la experiencia que he tenido no, me han dado una respuesta puntual y bien.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

No por lo menos no he recibido ninguna llamada de ese tipo, ya que soy responsable y no me parece que nos estén llamando para recordarnos algo que tengo presente y que si no he ingresado, o no he recorrido todas las unidades, se debe seguramente a la carga de trabajo y al escaso tiempo que tenemos para dedicarle a esta actividad, no me parece adecuado que se nos este supervisando, es una medida de presión, que no da resultado al menos conmigo, ese no es mi estilo, no me agrada que me digan lo que tengo que hacer por que yo lo se y lo hare en un momento que para mi sea conveniente, dentro del plazo establecido para ello.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Mi respuesta es muy parecida a la anterior, no me agrada eso de los informes con copia a mi jefe y si mi jefe me pregunta porque no he avanzado en el curso, que aparezco atrasado en el informe, le respondo que no he podido por tal o cual motivo, espero que el lo entienda y me deje tranquilo con ese tema, es como si estuvieras supervisando a niños, que hagan las tareas o si no los acuso a su jefatura, no me parece eso de los informes.

9.¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

No, sinceramente no participo en el foro, por un tema de tiempo, no me molesta, no desagrada participar, pero prefiero concentrarme en los contenidos del curso, avanzar allí, ya que al revisar el foro veo que poca gente o a veces nadie participa, solo esta la pregunta o un tema para debatir, pero ninguna opinión al respecto.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Cuando me entrega el porcentaje de aprobación y apruebo con un 80% por ejemplo, me quedo con la duda de donde esta el error, porque en el curso no se puede ver, si Me gustaría saber en que pregunta me equivoque y aclarar esa duda.

## **Entrevista**

### **Identificación**

Nombre: José Enzo

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutivo Empresas

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### **Preguntas**

1. ¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Cuando me llega el comunicado me alegro, porque a mi me gustan estos cursos, por un lado planifico mi tiempo, para mi el ir a una capacitación en la Zonal Concepción, es una pérdida de tiempo, en el viaje uno pierde dos horas para allá, dos de vuelta, esas dos horas uno las puede utilizar en atender a sus clientes y avanzar en su trabajo diario. Los cursos e-learning por ese lado me beneficia, ya que solo voy a ocupar el tiempo que me requiere el curso, prefiero una invitación a un curso e-learning a una capacitación presencial.

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

La presentación de los contenidos es didáctico, despierta mi interés por seguir adelante, me motiva a avanzar en el curso, esta hecho, como para que uno se interese y se motive también, a través de los ejemplos que tienen, que son cercanos a lo real, como un curso en el que aparecía un ejemplo igual a una situación que me toco vivir personalmente

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Al principio, la primera vez que hice un curso e-learning, no sabia que al ingresar el día siguiente podía retomar el curso donde lo deje, después lo supe y no fue necesario recorrer de nuevo todas las unidades, entonces se torna fácil y entretenido de recorrer.

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Me agrada el hecho de tener que realizar una actividad que me den y trato de hacer lo mas posible cuando ingreso al curso y participar lo mas posible, tanto a través del foro como del chat, y recuerdo que si surgía una duda la planteaba al tutor y este me respondía, súper bien, he tenido muy buena experiencia con ese tema

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

Me he metido unas dos veces al chat, que bruto que digan no, pero si he opinado y he conocido las opiniones y punto de vista de los demás, con algunos estaba de acuerdo y con otros no.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

Como te decía anteriormente, he tenido respuesta inmediata las oportunidades en que he realizado alguna consulta.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

Me planifico Jueves y Viernes y fuera de mi jornada de trabajo, una hora u hora y media, depende del curso ya que uno son mas largos que otros. Me gusta hacer el curso rápido, y terminar lo antes posible, así es con todo, con el trabajo, los correos, las consultas de los clientes, no me gusta postergar nada.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Dependiendo de las fechas, ingreso los días y en los horarios en que uno tiene menos carga laboral, siempre reviso toda la mensajería del curso y no recuerdo un correo de ese tipo.

9.¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

Me gusta participar solamente cuando tengo dudas y para aclarar una duda con mis colegas, si no tengo dudas en el curso, no participo

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Generalmente me quedo con la duda, muchas veces trato de ver si mis colegas que hicieron el mismo curso , me ayudan a buscar donde esta el error, me gustaría que en el curso e-learning me entregara información acerca de donde estuvo error y así poder corregirlo, y tenerlo claro.

## **Entrevista**

### **Identificación**

Nombre: Sandra

Lugar de Trabajo: Sucursal Chillán.

Cargo: Ejecutiva de Atención Clientes

Curso realizado: Prevención del Lavado de Activos

### **Preguntas**

1.¿Qué le sucede cuando es convocado a un curso en modalidad e-learning?

Personalmente me da lata hacer estos cursos e-learning, no hay en ellos un aprendizaje real, no te queda mucho del curso en la memoria porque lo haces apurado, y porque es obligatorio y los temas, tampoco son de mi interés personal, ya que los cursos que me tocaron no tenían relación con mi trabajo, y no los podía aplicar, igual todo aprendizaje sirve, pero estos cursos en particular creo que no tendré la oportunidad de aplicar nada de lo ahí visto..

2. ¿ Que le sucede cuando debe acceder y recorrer los contenidos del curso a través de la intranet del Banco?

Cuando ingreso al curso y reviso los contenidos, los encuentro didácticos, igual tienes que tomar apuntes, para poder responder luego el examen final, era entretenido, distinto a lo que hacíamos a diario, pero lo que me molesta es la falta de tiempo para realizar el curso, y poder navegar por los contenidos con tranquilidad, no existe la opción de ingresar desde la casa, pero también por otra parte deseo terminar pronto y pasar luego las distintas unidades, porque insisto en el tema del tiempo, sobretodo cuando soy la única ejecutiva de atención clientes de esta sucursal y tengo harta pega y ocupo un tiempo valioso en eso y el tener que quedarme hasta mas porque estaba haciendo el curso, para terminar con mi trabajo, preferiría no hacerlo.

3. ¿Cuándo tiene alguna dificultad para avanzar por los contenidos del curso o sencillamente no puede acceder a ellos por algún motivo que desconoce, que le sucede?

Da lata que pase este tipo de cosas, el programa en el que funciona el curso, debiera responder bien, para eso fue creado para que funcione al 100%, y no corresponde estar llamando al tutor del curso para preguntarle porque no puedo avanzar por el curso, hay que leer bastante y estar muy atento, pero te interrumpen habitualmente, esto de tener que atender publico, te juega en contra, tienes que volver a leer, retomar el curso, a veces te equivocabas y tenias que volver a recorrer toda una unidad nuevamente para seguir avanzando, me da mucha rabia, cuando eso me pasa, yo para hacer el curso requiero de dedicación exclusiva, si quieres aprender algo tienes que dedicarle tiempo y concentración

4. ¿ Que le sucede cuando debe realizar una actividad, como responder a una pregunta puntual respecto a los contenidos ya revisados y enviarla mediante correo electrónico a su tutor del curso?

Creo que te entorpece el avance, se torna mas lento, te obstaculiza, para la mayoría no es muy agradable, según lo hemos comentado con otros compañeros que les a tocado hacer estas actividades, además los temas no eran entretenidos, no te llaman la atención.

5. ¿ Que sucede con usted cuando le invitan a participar en un chat en línea con los otros alumnos y realizar consultas a su tutor?

No participo, porque no he recibido nunca un correo con invitación, de todas maneras no me conectaría, porque no me gusta participar en los chat, porque se habla de temas que no me interesan , por lo tanto no me interesa con otra gente hablar de ello, además me tocan cursos cuando más trabajo tengo y ni siquiera hay

alternativas para conectarse en otra fecha o de acuerdo a tu disposición horaria, es el tutor de acuerdo a su disponibilidad de tiempo quien lo fija.

6. ¿ Qué le sucede cuando envía una pregunta a su tutor y este le responde mediante el correo interno del curso que debe repasar los contenidos?

No, no le he escrito para hacer consultas, si me surge alguna duda la veo con alguno de mis compañeros que este haciendo el curso en esa misma fecha, prefiero en todo caso seguir avanzando por el curso rápido y terminar lo antes posible.

7. ¿ Qué le sucede cuando recibe una llamada de su tutor recordándole que debe avanzar por los contenidos del curso, ya que se le esta realizando un seguimiento?

Una vez, no me meti nunca a un curso, y me llamaron del área de capacitación, me dijeron que pasaba que no había ni siquiera ingresado, que tenia que recordar que era mi obligación realizar esta capacitación y que los resultados de las capacitaciones se archivaban en la carpeta personal de cada uno, se que es mi responsabilidad y por eso termine el curso, por cumplir con mi obligación.

8. ¿ Qué le sucede cuando recibe el informe de avance del curso, informe al cual tienen acceso todos los participantes y también su jefatura directa?

Cuando lo recibo me la impresión que es como un acusete, claro porque va con copia a mas gente, no tan solo te llega a ti como recordatorio.

9.¿ Que le sucede cuando utiliza el foro del curso para manifestar su opinión o duda respecto a un determinado tema expuesto en el curso? Si es no: ¿ Porque no lo utiliza?

No usaba el foro, como no era una instancia obligatoria, no participaba, además los temas como te decía no me interesan mayormente, pero si los temas me interesaran por supuesto que ingresaría y participaría con gusto.

10. ¿ Que le sucede con usted cuando se realiza el examen final del curso y recibe el resultado de aprobado o no aprobado, sin retroalimentación de sus posibles errores?

Me parece que sería bueno que te informara donde te equivocaste, donde estuve mal, me siento insatisfecha, quiero saber que paso me quedo con la duda, pero lo importante es aprobar, además es responsabilidad de uno averiguar que fue lo que hizo mal.