

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN AL COMPARAR LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL."**

TESIS DE GRADO

**KATHERINE SHARLYN DE PAZ LIMA**

CARNET 12987-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN AL COMPARAR LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**KATHERINE SHARLYN DE PAZ LIMA**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, NOVIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. JOSÉ ROBERTO ARRIAZA CASTRO

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. ANDREA MARROQUIN CABRERA

Guatemala 9 de Noviembre 2017

**Señores  
Consejo Facultad de Humanidades  
Presente**

Por medio de la presente, hago de su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado "Nivel de Satisfacción al Comparar la Capacitación Virtual y Capacitación Presencial", de la alumna Katherine Sharlyn de Paz Lima, carnet No. 1298713, estudiante de la carrera de Psicología Industrial con énfasis Organizacional.

A mi criterio el trabajo realizado llena todos los requisitos metodológicos y de contenido que exige la Universidad Rafael Landívar, previo a otorgar el grado académico correspondiente, por lo que solicito le sea asignada fecha y terna para la evaluación privada de tesis.

Agradeciendo la atención a la presente, me suscribo.

Atentamente,



**Lic. José Roberto Arriaza Castro  
Código de Catedrático 24911**



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052195-2017

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KATHERINE SHARLYN DE PAZ LIMA, Carnet 12987-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051417-2017 de fecha 20 de noviembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN AL COMPARAR LA CAPACITACIÓN VIRTUAL Y  
CAPACITACIÓN PRESENCIAL."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 21 días del mes de noviembre del año 2017.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar



# INDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Capacitación .....</b>	<b>13</b>
Definición.....	13
Aprendizaje.....	14
Contenido .....	14
Productividad .....	15
<b>1.1.1 Objetivos de la Capacitación:.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2 Tipos de capacitación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.3 Modelos de capacitación .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2 Capacitación Virtual .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.1 Métodos de capacitación virtual (e-learning) .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.2 Beneficios de una capacitación virtual (e-learning) .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3 Enfoque de la Capacitación: .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Beneficios de brindar capacitaciones a las empresas .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5 El rol del profesional de Capacitación .....</b>	<b>22</b>
<b>1.6 Características de los capacitadores exitosos.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7 Satisfacción laboral .....</b>	<b>25</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Objetivos: .....</b>	<b>28</b>
2.1.1 Objetivo General .....	28
2.1.2 Objetivos Específicos.....	28
<b>2.2 Variables de Estudio .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3 Definición de variables de estudio .....</b>	<b>28</b>
Definición Conceptual .....	28
Definición Operacional.....	28
<b>2.4 Alcances y Limites .....</b>	<b>29</b>
<b>2.5 Aporte.....</b>	<b>29</b>
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Sujetos .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Instrumentos .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Procedimiento .....</b>	<b>33</b>

3.4 Tipo de Estudio, Diseño y Metodología estadística.....	33
<b>IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPACITACIÓN VIRTUAL.....</b>	<b>35</b>
Tabla 4.1 Porcentaje de respuestas sobre Material de apoyo.....	35
Tabla 4.2 Porcentaje de respuestas sobre Productividad.....	36
Tabla 4.3 Porcentaje de respuestas sobre Metodología.....	36
Tabla 4.4 Porcentaje de respuestas sobre Aceptación.....	37
Tabla 4.5 Porcentaje de respuestas sobre Aprendizaje.....	37
Tabla 4.6 Porcentaje de respuestas sobre Contenido.....	38
Tabla 4.7 Porcentaje general de indicadores que miden el nivel de satisfacción de capacitación virtual.....	38
Tabla 4.8 Porcentaje de respuestas sobre Material de apoyo.....	39
Tabla 4.9 Porcentaje de respuestas sobre Productividad.....	39
Tabla 4.10 Porcentaje de respuestas sobre Metodología.....	40
Tabla 4.11 Porcentaje de respuestas sobre Aceptación.....	40
Tabla 4.12 Porcentaje de respuestas sobre Aprendizaje.....	41
Tabla 4.13 Porcentaje de respuestas sobre Contenido.....	41
Tabla 4.14 Porcentaje general de indicadores que miden el nivel de satisfacción de capacitación presencial.....	42
4.15 Gráficas Comparativas.....	42
4.17 Tabla comparativa de indicadores.....	44
4.18 Comparación: Existe diferencia en el nivel de satisfacción en el nivel al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial.....	45
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## RESUMEN

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial. Para ello el estudio se realizó en base a una muestra no probabilística, se seleccionaron a 30 colaboradores, los cuales fueron divididos en el área administrativa y el área operativa de ambos sexos.

La información se obtuvo por medio de dos cuestionarios, de los cuales uno fue realizado para medir la capacitación virtual y el otro para medir la capacitación presencial, dichos cuestionarios contaron con 20 preguntas en total cada uno, donde se evaluaron los siguientes seis indicadores: Material de apoyo, Productividad, Metodología, Aceptación, Aprendizaje y Contenido, cada uno conformados de 3-4 preguntas, por medio de una Escala de Likert. Los resultados fueron presentados en porcentajes y gráficas para facilitar la presentación de los resultados, los cuales fueron analizados por medio del programa Excel.

Se concluyó en la presente investigación, que sí existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes, predominando la capacitación virtual con un promedio de 87% y un 67% para la capacitación presencial.

Por último se recomendó implementar métodos y actividades que involucren y mantengan motivado a los participantes, por medio de un material de apoyo práctico, especialmente para la capacitación presencial, ya que según los resultados obtenidos demuestra un promedio bajo de porcentaje.

## I.INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo ha existido una variedad de métodos de aprendizaje, con el fin de brindar conocimiento e información útil. Los métodos de aprendizaje han evolucionado, ya que comúnmente, los participantes asisten a determinada ubicación o punto de reunión, en donde se impartirá el curso o taller de información, asimismo para ello se utilizan diversas herramientas de apoyo acorde al tema para facilitar y motivar el grupo de trabajo. Sin embargo con el tiempo, este tipo de método habitual ha ido adaptándose a la modernidad y avances tecnológicos, en donde ya no es necesario dirigirse hacia un punto de reunión, únicamente baste con contar con un equipo electrónico, como lo es una computadora o laptop para ingresar a un curso o taller en línea.

Debido a estos avances tecnológicos, en la actualidad se ha implementado una gran variedad de técnicas de aprendizaje para las distintas áreas tanto a nivel académico como profesional, las cuales tienen como enfoque proporcionar información útil para ponerlo en práctica y en un futuro poder desempeñarse en ello. En el área laboral este tipo de procesos suelen impartirse por medio de capacitaciones, la cual tienen como objetivo transmitir todo tipo de conocimientos y habilidades paralelo a su puesto de trabajo; a la vez que pretende generar una perspectiva a largo plazo, con la intención de que todos los colaboradores sean partícipes de ello, de acuerdo a sus intereses y necesidades. Hoy en día la tecnología es una ciencia que abarca múltiples factores, que aplicados desde una perspectiva laboral puede generar grandes resultados de la mano de un seguimiento que involucra el lado social y humano del día a día.

En Guatemala la plataforma e-learning ha sido uno de los métodos de mayor utilidad especialmente para las empresas, ya que el uso de programas y plataformas en línea, es eficiente y cuenta con muchos beneficios adicionales a los de una capacitación que se brinda de manera presencial. Dicha plataforma está basada en el aprendizaje virtual, el cual busca captar la atención de los trabajadores por medio de la tecnología, innovación y fácil acceso.

Por otro lado, la capacitación presencial mencionada anteriormente, también es una opción de aprendizaje dentro de las empresas ya que cumple con el mismo objetivo de la

capacitación virtual, con el único factor, que establece un contacto más directo y real con los participantes.

Por lo tanto es importante que dentro de las organizaciones se conozca no solo la existencia de ambos métodos, sino la satisfacción de los colaboradores al ser parte de ellas, ya que el fin de implementar capacitaciones a las organización es poder fortalecer no solo al cliente interno, sino a la vez poder plasmar un impacto positivo en el cliente externo, en la búsqueda de generar mayores resultados y mejorar cada uno de las áreas con las que la organización cuenta, dado a que numerosas veces se visualiza la implementación de capacitaciones como un gasto innecesario, sin tomar en cuenta que es una inversión que pretende enriquecer a grandes rasgos a los colaboradores, quienes hacen una empresa, de igual manera que a la organización en cuestión de resultados .

El objetivo principal de la presente investigación es determinar si existe diferencia entre ambas capacitaciones, puesto que es importante conocer el nivel de satisfacción que muestran los colaboradores de un empresa durante y posterior de ser partícipes de una capacitación virtual o presencial, a pesar de que aspiran y cumplen con mismo objetivo, los medios por los cuales se transmite la información no son los mismos, no obstante es una herramienta que conduce tanto al éxito personal como de un grupo de trabajo.

A continuación se presentará algunos estudios realizados, relacionados con la presente investigación, para ello se citaron los siguientes estudios nacionales:

En la primera investigación Cáceres (2017), llevó a cabo un estudio sobre la eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial en el desempeño laboral de jefes o supervisores de una farmacéutica, el cual tuvo como objetivo determinar la eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial en el desempeño laboral de los jefes y supervisores de una empresa farmacéutica. Se realizó una evaluación mediante el instrumento obtenido en la investigación de Mérida (2014), comprendido por 15 ítems que midieron ambas variables, se impartió el cuestionario antes y después de someterse al programa, que tuvo una duración de 6 horas distribuidas en 3 sesiones de 2 horas cada una, demostrando las ventajas, desventajas, qué es coaching, como ser un buen coach y varias herramientas que pueden ser utilizadas con esta metodología y apoyar al desarrollo de la organización. Se utilizó una muestra de 25 jefes y supervisores de ambos sexos. El tipo de investigación realizada fue comparativa, con un solo grupo objeto de investigación con un diseño de pre-

prueba y post-prueba; los resultados obtenidos de la tabulación de los datos apoyaron a la conclusión general de la investigación. Los resultados obtenidos demuestran que si existe diferencia estadísticamente significativa en el desempeño del jefe y superior, según la herramienta utilizada, el promedio antes de la capacitación era de 63% considerado como Medio, para luego mejorar y alcanzar un rendimiento de 90.85% considerado como Alto. Se concluyó que el incremento del porcentaje de desempeño laboral es de un 33%, demostrando la eficacia del programa, su contenido y sus beneficios y el programa de coaching empresarial puede ser utilizado para organizaciones de cualquier naturaleza y puestos de mandos medios como gerenciales. Ya que, el programa no se limita cierta área de las empresas específicamente sino buscó provocar un cambio y beneficio para la misma. Se recomienda a la empresa utilizar el coaching como una herramienta administrativa principal, y que sea considerada como la base para cualquier jefe o supervisor. Ya que contiene elementos facilitadores y que instruyen a los colaboradores con el fin de lograr su eficacia, eficiencia y productividad laboral.

Pérez (2017) mencionó que la capacitación es una herramienta organizacional que se utiliza en las empresas para mejorar el rendimiento laboral de cada uno de sus miembros por medio de métodos que les permitan desarrollar sus competencias, por lo que mientras se desarrolla se manifiestan y los pone en práctica, por lo que surge como necesidad de aumentar la productividad en las organizaciones, así mismo enfoca los aspectos positivos y negativos para involucrar a la asertividad como la acción que permite al empleado tener una actitud adecuada, coherente e integral con la que pueda enfrentarse a los retos de sus actividades diarias. El objetivo general del estudio fue determinar la influencia de la capacitación en la asertividad de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Salcajá. El tipo de investigación fue cuantitativa con diseño cuasi-experimental de tipo Pre-test, Post-test sin grupo control, se utilizaron dos escalas de likert como instrumentos de evaluación, uno antes y otro después de las intervenciones, la cual contiene 15 afirmaciones con respuestas múltiples de Siempre, Con frecuencia, Generalmente No y Nunca, la cual ayudó a determinar los cambios actitudinales y la respuesta asertiva por parte del colaborador; Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se realizó una discusión a manera de evidenciar el resultado que se obtuvo en la investigación, donde la asertividad antes de aplicar la capacitación se encontró en un promedio de 53.06, con una varianza de 24.64, lo cual indica que ellos se consideraban personas asertivas pero no conocían el concepto, sin embargo se sentían identificados, resaltaban que dependía de los factores

externos para saber qué actitud tomar. La asertividad después de aplicar la capacitación se encontró en un promedio de 50.89, con una varianza de 40.40. Por lo que indica mantuvieron su asertividad, pero tuvieron una dispersión más grande, sin embargo no significa que sea negativo, por el contrario demuestra que cada uno toma sus decisiones y sabe que debe pensar antes de actuar. El estadístico t observado fue de 1.89, que cae en región de no rechazo de  $H_0$  (entre -2.03 y 2.03), por lo que se comprueba tuvo efectividad favorable y que la asertividad de los colaboradores logró mejorar con las capacitaciones por lo que se considera no hay diferencia estadísticamente significativa al nivel 0.05. Se mantuvo la asertividad en el grupo, sin embargo al conocer más sobre el tema las respuestas son más dispersas, en sentido de toma de decisiones y actitudes positivas y negativas. Por lo que para potenciar la asertividad en el grupo se sugiera dar continuidad al proceso de capacitación, a modo de lograr que todos se manejen adecuadamente con una actitud positiva que beneficie su desarrollo y el de los demás compañeros de trabajo. Por lo que se llegó a la conclusión que la aplicación de las sesiones de capacitación ayudó a mejorar el conocimiento sobre asertividad en los colaboradores, por lo que se planteó que más adelante se debe continuar con el proceso según las necesidades que cada uno tenga; a lo cual se recomendó que la adecuada planificación de capacitaciones permitirá que cada vez que se vayan a realizar intervenciones sean llevadas a cabo de buena manera.

Por otro lado según De Paz (2016) la capacitación es un proceso mediante el cual las organizaciones desarrollan competencias en los colaboradores para un desempeño aceptable, busca enriquecer habilidades, conocimientos, competencias, valores, comportamiento dentro y fuera de las empresas además de ser competitiva por la calidad de servicio brindado. El mencionar competencias laborales es referirse a varios aspectos y particularidades necesarias que debe poseer una persona para cumplir misiones profesionales, como también una toma de decisión correcta. La investigación realizada fue de tipo diseño descriptivo ya que examinó y analiza la conducta personal y en ámbitos sociales de la persona, tuvo como objetivo general establecer la relación entre capacitación y competencias laborales con 52 colaboradores de cuatro cooperativas de ahorro y crédito del municipio de Nebaj, El Quiché, oscilan entre las edades de 20 a 46 años, de diferente estado civil. La primera variable capacitación y segunda competencias laborales fueron medidas a través de un cuestionario de 19 ítems elaborado por la investigadora para identificar diferentes factores sobre la capacitación y competencia laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos a través de dicha investigación se comprobó

que existe relación significativa entre la capacitación y competencias laborales de manera general e integral; los jefes y junta directiva deben velar por un programa de capacitación estructurado en base a resultados favorables, lo interesante fue determinar que existen procesos de capacitación pero no enfocados a las competencias, se evidencia el alcance del objetivo general, donde el 98% de la población manifiesta que la capacitación contribuye en la mejora de competencias laborales por lo tanto existe relación entre la capacitación y las competencias laborales de los colaboradores. Se evidencia que el 83% de colaboradores cuenta con las competencias necesarias para el puesto que ocupa, sin embargo el 17% indicaron que no son las necesarias; en algunas ocasiones el colaborador se adapta al puesto de trabajo por necesidad y a la exigencia de las cooperativas donde se desempeña. Se alcanzó el objetivo específico tres donde los beneficios que se obtienen al capacitar en base a competencias son los esperados. Como conclusión el proceso de capacitación es indispensable para las cooperativas, todo colaborador debe ser parte del mismo, de acuerdo a los resultados se observó que las cuatro cooperativas cuentan con un proceso de capacitación, hace falta un proceso estructurado correctamente pues no se realiza constantemente únicamente cuando se presenta alguna necesidad y ya sea para actualizar a los colaboradores en los productos que se manejan; el problema en las cuatro cooperativas es la falta de compromiso para estructurar una capacitación en base a cada una de las competencias, no existe preocupación para adquirir resultados favorables, únicamente se capacita por capacitar sin esperar resultados. Por lo que se recomendaron técnicas para desarrollar competencias laborales en base a capacitaciones.

Por otro lado Carranza (2013) en su trabajo de investigación, de naturaleza cualitativa, estableció como principal objetivo el identificar la percepción que un grupo de profesionales de recursos humanos tienen sobre las capacitaciones impartidas por medio de aprendizaje electrónico (elearning). Para realizar el estudio, se abordó a un grupo de diez personas que ocupan puestos en el área de recursos humanos, en distintas empresas del departamento de Guatemala. Los sujetos se encuentran entre las edades de 40 a 59 años, 4 de ellos de sexo femenino y 6 de sexo masculino. Las empresas para las cuales laboran son de diferente índole; de igual manera, los puestos que ocupan son gerenciales. Se obtuvo las opiniones de los sujetos por medio de una entrevista estructurada. La guía de entrevista constó de siete categorías: conocimiento previo de e-learning, causas que conllevan al uso de e-learning, beneficios del uso de e-learning, limitantes en el uso de e-learning, opinión sobre nuevas

tendencias en capacitación, dificultades en implementación de e-learning y factores indispensables del e-learning efectivo. Asimismo, se presentaron los resultados de cada participante por medio de matrices de contenido, que contienen las distintas categorías derivadas de la investigación realizada en el marco teórico. De igual forma, se expuso con cada matriz, un diagrama en el que se resaltan, de forma individual, las ideas principales obtenidas del trabajo de campo realizado. Se concluyó que la mayor parte de los sujetos tiene una percepción positiva sobre el uso de aprendizaje electrónico en el proceso de capacitación, sin embargo mencionan que existe una gran cantidad de restricciones en la implementación y manejo del mismo. Se recomendó, a las personas interesadas en realizar capacitaciones por medio de la metodología de aprendizaje electrónico, la revisión exhaustiva de los factores mencionados en los resultados de esta investigación, para asegurar que se conozcan los detalles y dificultades a tomar en cuenta para garantizar el éxito del proceso.

Por último, para Villegas (2009) las capacitaciones representan una mejora del capital humano, aunque existen varias técnicas de capacitación y una variedad inmensa de temas en los cuales capacitar, su importancia no la denota su diversidad sino los trabajadores y colaboradores de las empresas. El objetivo de esa investigación fue obtener la percepción de un grupo de trabajadores de una entidad gubernamental de Guatemala, acerca de la capacitación utilizando la modalidad del aprendizaje virtual o e-learning. Como instrumento se utilizó un cuestionario elaborado por el investigador, que contiene preguntas relacionadas a la familiarización, experiencia y percepción acerca de las capacitaciones e-learning en general, cuenta con 26 ítems, de los cuales 11 fueron de opción dicotómica, 11 de opción múltiple y 1 pregunta abierta para conocer la opinión de los colaboradores. Se realizó una investigación de tipo descriptiva, cuyos datos se presentan por medio del porcentaje directo en gráficas de tipo circular. Los resultados indicaron que el personal está dispuesto a participar dentro de los cursos virtuales o e-learning que se programen dentro de la empresa siempre y cuando se brinden los accesos correspondientes a la red, además de informar por la vía correspondiente a sus jefes. Se concluyó que la mayoría de los colaboradores están interesados en recibir capacitaciones o cursos virtuales siempre y cuando se cuente con la autorización y conocimiento del jefe inmediato superior, para no contar con obstáculos de desarrollo de las actividades programadas. Según los resultados obtenidos en dicha investigación se recomienda implementar un programa de capacitación previa a iniciar cualquier curso con la metodología e-learning. Esto con el fin de familiarizar a los colaboradores de la institución en las herramientas y metodología a desarrollar dentro de las

capacitaciones o cursos virtuales, siempre adaptar las necesidades del personal al brindar cursos o capacitaciones e-learning, realizar investigaciones sobre la capacitación e-learning en otras empresas o instituciones con el fin de conocer más a fondo y crear una amplia perspectiva acerca del tema.

Posterior a los antecedentes nacionales, a continuación se mencionarán algunos estudios internacionales, relacionados con la presente investigación:

Miratía (2010) realizó una investigación sobre Moodle como Apoyo a la Actividad Presencial en Cursos de Postgrado, cuyo objetivo fue la formación de docentes del Estado de Oaxaca, México, en un curso de postgrado en educación, en modalidad presencial, utilizando como apoyo un “Aula Virtual”, para impartir la asignatura “Computación y Educación”, durante un curso intensivo de verano. El propósito fue determinar ¿cómo hacer para que en solo cuatro semanas los docentes pudieran satisfacer sus necesidades de formación, y comprender la importancia del uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el aula de clase? Se diseñó e implementó un “Aula Virtual” en la plataforma Moodle (software libre), para apoyar el curso, utilizando una metodología de “investigación-acción”, de “aprender haciendo” y el enfoque de trabajo colaborativo. En la experiencia participaron 83 educadores a los cuales se les aplicó un pre-test, para diagnosticar antes de comenzar el curso, sus conocimientos y destrezas previas en el uso del computador y la tecnología; y un post-test al final del mismo, para medir los logros alcanzados. En la creación del aula virtual del curso, desde el punto de vista teórico, se aplicó el modelo DPIPE que abarca cinco componentes: diseño, producción, implementación, publicación y evaluación de cursos en línea. (López y Mirarúa, 2006). Los resultados obtenidos fueron: se formaron y/o actualizaron a 83 educadores, se crearon 68 páginas Web con fines académicos., los docentes se mostraron altamente motivados y recomendaron aplicar el modelo “DPIPE” para apoyar el diseño, y dictado de cursos en línea y el uso de Moodle, para la creación, implementación y administración de los cursos. No hubo retirados, los docentes aprobaron la asignatura con un promedio general de 10 puntos, siendo está la nota máxima.

Por otro lado, Baum (2009) en sintonía con el programa nacional de promoción de las TICs en todos los niveles de la educación, la Provincia de Buenos Aires adoptó un plan cuyo

objetivo fue la actualización de los egresados de las escuelas técnicas con orientación Informática y de la currícula de la enseñanza de Informática en dichos establecimientos educativos. Se implementó un programa con un enfoque en el entrenamiento docente en forma presencial, complementada con un entorno de aprendizaje virtual *open source* basado en Moodle, que refuerza las actividades llevadas a cabo en el marco del Programa. La experiencia, que involucra a unos 250 alumnos y 50 docentes, ha demostrado hasta el momento ser muy positiva, por el grado de participación y generación de actividades específicas en cada una de las escuelas sedes del Programa. Este trabajo mostró cómo es posible actualizar la formación de técnicos mediante un Programa actualizado, con contenidos abiertos, reutilizables y un enfoque participativo. Los resultados cuantifican los estudiantes capacitados y su distribución física en la provincia de Buenos Aires de la cohorte 2008, donde el 58% muestra que completaron el proceso y el 42% lo abandonaron. Se concluyó que el Programa de Actualización Técnica en Programación está cumpliendo sus objetivos iniciales, es decir, colaborar en el desarrollo de una fuerza de trabajo competente para la industria del software en la provincia de Buenos Aires. Más allá de eso, ha mostrado la factibilidad de concretar dicho objetivo desde el espacio educativo público y ha dejado claro que, en caso de permanecer en el tiempo, permitirá influir cualitativamente en el sistema educativo, mejorando la educación técnica, ya que su pilar fundamental es la interacción entre docentes secundarios y universitarios. Fortalecerá a las dos instituciones, escuelas técnicas y universidades, creando una comunidad educativa alrededor de la informática. A su vez, el buen uso de TICs demostró la capacidad de crear espacios de intercambio, de debate y de socialización, que las transforman en una pieza crucial en este programa de actualización técnica.

De igual manera, Marquina (2007) planteó como objetivo elaborar una propuesta para el desarrollo de un curso de capacitación de docentes universitarios en el diseño, planificación y uso de estrategias didácticas para la enseñanza en entornos virtuales. El trabajo elaborado en Venezuela, se inscribió en la modalidad de proyecto Factible, ya que se aspiró a la elaboración de un modelo operativo viable para dar respuesta a las necesidades de un grupo social, en este caso los docentes universitarios con intenciones de formarse como tutores virtuales. El proyecto se realizó en tres fases, a saber: a) la fase diagnóstica, apoyada en una investigación documental sobre la existencia de planes de capacitación de tutores virtuales y en una investigación de campo para la detección de necesidades; b) la fase de elaboración de la propuesta, que consistió en el diseño de un curso para ser facilitado a

distancia mediante el sistema de gestión de aprendizaje denominado Moodle y sustentado instruccionalmente sobre los lineamientos teórico – prácticos propuestos por García Aretio (2001), los cuales fueron complementados con los aportes de otros autores del área, y, c) la fase de evaluación de la factibilidad, que se centró en la evaluación de los materiales mediante el juicio de expertos y el desarrollo de una prueba piloto para la determinación de la calidad del curso y la viabilidad de implementación a una mayor escala. El trabajo mostró la importancia de una adecuada y constante capacitación en el uso educativo de las posibilidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, especialmente en el diseño, planificación y uso de estrategias didácticas soportadas en las herramientas y recursos de los cuales disponen los sistemas de gestión de aprendizaje, como Moodle. Como resultados el análisis de los datos recolectados mediante las preguntas realizadas en la entrevista a los tutores virtuales del PAD y la posterior revisión de los diferentes planes y programas de capacitación en el uso educativo de entornos virtuales de las diferentes instituciones consultadas, permitieron identificar, la ausencia de cursos o talleres de capacitación en el diseño y planificación de estrategias didácticas para la enseñanza en entornos virtuales, ofertadas por las principales instituciones de educación superior venezolanas. En los pocos programas existentes para la capacitación en tutorías virtuales, existe un tratamiento del tema poco profundo y apoyado solo en contenidos conceptuales. El uso intensivo de estrategias que impulsan el aprendizaje autónomo mediante redacción de informes, síntesis, resúmenes, etc., y su posterior envío el tutor mediante correo electrónico o el sistema utilizado como mediador del aprendizaje. El estudio concluye que los profesores entrevistados requieren de un proceso continuo de capacitación, actualización y mejoramiento en sus funciones como tutores virtuales.

Para Romero y Sperduti (2005) quienes realizaron una investigación en la Universidad de Oriente, Venezuela, sobre e-learning como herramienta para la capacitación de personal el cual su objetivo fue orientado a estudiar el E-learning como herramienta para la capacitación del personal, su importancia se centra en que permite que el empleado se haga responsable de su capacitación, que los conocimientos adquiridos sean actualizados, mejorando así la calidad del aprendizaje y el uso de tecnología multimedia e Internet. El estudio realizado es de tipo documental a un nivel descriptivo. Se utilizó información bibliográfica de una manera precisa y que define los aspectos y características más importantes sobre el E-learning, permitiendo conocer la necesidad competitiva de

implementar esta herramienta en las organizaciones para lograr que el personal adquiriera las competencias necesarias que faciliten el desarrollo exitoso del desempeño de sus funciones. Las teorías del constructivismo, de la conversación y del conocimiento situado son enfoques que plantean elementos importantes para el aprendizaje los cuales están presentes en el E-learning. A través de la investigación se observó que el tema abordado es relativamente novedoso como objeto de estudio y que además es una herramienta que permite que el personal sea instruido en cualquier lugar y momento por especialistas en cualquier lugar del mundo, además reduce notablemente los costos. Es una herramienta de apoyo empresarial del presente y del futuro.

Por último Ñopo, Robles y Saavedra (2002) presentaron un estudio en Perú sobre la medición de impacto del programa de capacitación laboral juvenil PROJoven( Programa que promueve la formación e inserción laboral de jóvenes con dificultades para obtener empleo). Se utilizó información socio-laboral de una muestra de beneficiarios y un conjunto de individuos que conformaron el grupo de control. Esta información fue recogida antes de iniciados los cursos de capacitación de la sexta convocatoria (línea de base) y después de seis meses de concluido el programa por parte de los jóvenes beneficiarios (primera medición de salida). La muestra total de beneficiarios disponible para la evaluación fue de 1,018, representando poco menos del 30% del total de jóvenes atendidos en la sexta convocatoria de PROJoven. Asimismo, se contó con información para 1,561 potenciales controles, es decir, individuos que poseen características comparables a las de los beneficiarios pero que no fueron parte del programa. El objetivo fue comparar la nueva situación económica de los beneficiarios, como consecuencia de su participación en PROJoven, con la situación que hubiesen alcanzado en el caso de no haber asistido al programa. Como primer paso para la evaluación de impacto se realizó un proceso de emparejamiento (“*matching*”) entre beneficiarios y controles. Este proceso buscó asegurar que beneficiarios y controles sean comparables en las siguientes variables: sexo, edad, nivel de educación, situación laboral, nivel de pobreza, ingreso por hora pre-programa, horas trabajadas a la semana pre-programa y la propensión a participar en el programa (“*propensity score*”). El método de emparejamiento utilizado fue el de minimización de distancias euclidianas. Se evaluaron cuatro tipos de impacto del programa sobre los jóvenes beneficiarios. En primer lugar, se consideró el efecto de PROJoven sobre la inserción laboral de los participantes. El estimador de “diferencia en diferencias” indica que el efecto del programa sobre la inserción laboral es

de 6%, es decir un 6% adicional de los beneficiarios se encuentran ocupados en comparación a los

que hubiesen estado ocupados de no haber participado en el programa. El valor de dicho efecto, calculado para el total de jóvenes participantes en la sexta convocatoria, se estima en US\$ 207 mil anuales. Utilizando un análisis econométrico que controla por diferencias en las características de beneficiarios y controles que no se captan completamente en el proceso de emparejamiento, se obtiene una valoración de US\$ 166 mil al año. En segundo lugar, se estima en qué medida PROJoven permite elevar el ingreso por hora de aquellos beneficiarios que logran emplearse luego del programa. Los resultados indican que PROJoven contribuye a elevar en 18% el ingreso de los beneficiarios ocupados con relación al ingreso que hubiesen alcanzado de no haber pasado por el programa. En términos anuales, el valor de este efecto suma US\$ 452 mil. Estimaciones econométricas más conservadoras valoran este efecto en US\$ 312 mil.

Un tercer efecto analizado es el que pueda tener el programa sobre el número de horas a la semana que trabaja un beneficiario. El estimador de “diferencia en diferencias” arroja un efecto de 5.5% horas adicionales a la semana (equivalentes a 2.71 horas). La valorización de este efecto es del orden de los US\$ 130 mil al año. Asimismo, se evaluó el impacto de PROJoven sobre la segregación ocupacional por género. Las estimaciones realizadas muestran que existe un efecto estadísticamente significativo del programa en reducir este tipo de segregación. El programa aumenta también el empleo de los jóvenes en empresas medianas y grandes, y se reduce el trabajo en microempresas. Antes del programa sólo el 15% de los beneficiarios que trabajaban lo hacían en empresas con más de 20 trabajadores en tanto que luego del programa este porcentaje se duplica al 30%. La magnitud del efecto se hace evidente si además se considera que en el grupo de control se da una situación inversa, y el total de quienes trabajan en empresas medianas y grandes pasa de 15% a 10%. Evaluaciones realizadas para la primera y segunda convocatoria encuentran un efecto sobre los ingresos mensuales en el rango de 60% y 80%. Las diferencias con relación a la medición de impacto que se presenta en este trabajo pueden explicarse, en parte, por diferencias metodológicas y por otro lado a posibles cambios en el entorno económico durante el período transcurrido entre las dos primeras convocatorias y la sexta convocatoria. Asimismo, estudios para programas similares en Argentina y Chile muestran a su vez resultados disímiles.

Los estudios citados anteriormente hacen referencia a la importancia de la implementación de las capacitaciones tanto presenciales como virtuales dentro de un ámbito profesional /laboral, ya que son una herramienta de apoyo para el aprendizaje de los participantes.

Por otra parte, es importante abordar algunos conceptos teóricos y términos que se utilizarán para la realización de la presente investigación. En seguida se establecerán algunas definiciones y datos relevantes en relación a las variables a investigar.

## **1.1 Capacitación**

### Definición

Como lo menciona Dessler (1996) define la capacitación como el “Proceso de enseñanza a los nuevos colaboradores en las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”. Además menciona las siguientes seis clasificaciones de capacitación:

- Capacitación de Liderazgo de Vroom-Yetton.
- Capacitación en el Grid Gerencial.
- Capacitación en el puesto (CEP).
- Capacitación para adecuación del líder.
- Capacitación por instructivos del trabajo ( CIT).

Cada una de ellas consiste en un estilo de programa de desarrollo, dirigido a diferente área y con distinto enfoque, lo cual abarca específicamente, toma de decisiones, creación de equipos, desempeño laboral, tipos de liderazgo y tareas básicas en determinado puesto de trabajo.

Más adelante Dessler y Varela (2011) también establece el siguiente concepto: “La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores.” (p.185)

Esto quiere decir, la capacitación es un medio por el cual los colaboradores pueden acceder a adquirir nuevos conocimientos acorde a su puesto trabajo, a través de los diversos métodos, como la capacitación virtual o la capacitación presencial.

Por otro lado según Chiavento (2009) menciona tres estratos en la capacitación el cual divide “Los estratos menores, como capacitación y desarrollo personal, basados en la

psicología industrial, mientras que el estrato más amplio, el desarrollo organizacional se basa en la psicología organizacional” Refiriéndose al tipo de aprendizaje individual y a la forma en la que las organizaciones aprenden y desarrollan.

## **Aprendizaje**

Para Chiavenato (2009) “La personalidad humana está compuesta por dos factores importantes: el hereditario y el ambiental (aprendizaje); por un lado, la información genética con que nacemos y por el otro, todo lo que aprendemos e incorporamos del ambiente a nuestra vida” por lo que define “El aprendizaje es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos de su medio ambiente y sus relaciones durante el transcurso de sus vidas” (pp. 136-137).

El aprendizaje es una etapa importante dentro de la capacitación ya que es uno de sus objetivos, en donde el ambiente forma parte esencial para poder proporcionar al colaborador un nivel de aprendizaje satisfactorio, donde influyen factores como el contenido, material de apoyo, metodología etc... por lo que Chiavenato (2009) propone las siguiente siete maneras para poder mejorar el aprendizaje: “Seguimiento de resultados, mantener la motivación, el premio y la sanción como influencia del aprendizaje, buena distribución del tiempo, poner el práctica lo teórico, utilizar las técnicas adecuadas y que sea acorde a las aptitudes y habilidades de la persona”.(p.318)

## **Contenido**

El contenido de la capacitación, como se mencionó anteriormente es uno de los factores que contribuyen al aprendizaje de la persona, en cuestión de información necesaria y útil acorde al tema del programa de capacitación que vaya a ser impartida en donde Chiavenato (2009) abarca cuatro cambios de conducta del contenido de la capacitación: “Transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo o modificación de actitudes y desarrollo de conceptos”. (p.323). Estos cuatro cambios se enfocan en el contenido como la esencia del programa de capacitación, siendo importante brindar información general y que cubra todos los aspectos relacionados al tema, además de crear un vínculo con las habilidades, destrezas y conocimientos del colaborador con conceptos e ideas prácticas acorde al área que se busque desarrollar.

## **Productividad**

Para Dessler (1996) menciona diversos factores relacionados con la productividad, como los costos e incentivos, sin embargo en función de la capacitación definen que “La capacitación de mejoramiento de métodos puede mejorar la eficiencia del empleado, teniendo un impacto medible en la productividad y desempeño” (p.14). Es decir mejorar la productividad y desempeño de la organización es una meta y objetivo en primera instancia, el cual se logra por medio de la ayuda de un programa de capacitación.

### **1.1.1 Objetivos de la Capacitación:**

Es esencial mencionar el objetivo o fin de implementar en una organización un programa de capacitación, por lo que Chiavenato (2009) señala los siguientes tres objetivos:

- “Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales.
- Cambiar la actitud de las personas, creando un clima satisfactorio y motivacional”. (p.324).

## **Proceso de Capacitación y Desarrollo**

Según Dessler y Varela (2011) “Los programas de capacitación y desarrollo consisten en cinco pasos: Diagnostico de necesidades, diseño didáctico, validación, implementación y evaluación” (p.186).

Estos cinco pasos para el proceso de capacitación y desarrollo tienen como fin buscar cuáles son esas habilidades y destrezas del individuo para poder mejorarlas a la vez de determinar los objetivos de la capacitación. Luego elegir el método y material didáctico con el cual se llevara a cabo la capacitación, acorde a las necesidades anteriormente identificadas. Finalmente presentar y validar el programa de capacitación. Posterior a la capacitación realizar una evaluación general la cual pueda medir indicadores como el contenido, aprendizaje y metodología utilizada.

Chiavenato (como se citó en Martínez, 2017) señala que la capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

- El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación. (p.9).

### **1.1.2 Tipos de capacitación**

Para algunos autores la capacitación se suele dividir en tres grandes grupos:

#### **Capacitación para el trabajo**

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

#### **Capacitación promocional:**

Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

#### **Capacitación en el trabajo:**

Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. . (Anónimo, 2016)

Lo cual indica 3 diversas capacitaciones para una situación distinta, en donde no es lo misma impartir una capacitación para el trabajo en donde se le brinda al nuevo colaborador información útil y necesaria para poder desempeñar su puesto. De la misma manera una capacitación promocional que tiene como fin que el trabajador alcance un puesto mayor al que posee actualmente. Y por último la capacitación en el trabajo, enfocada es una mejora individual tanto en actitud como en desempeño.

### **1.1.3 Modelos de capacitación**

A continuación se definen algunos modelos de capacitación según algunos autores:

#### **Modelo de cascada**

El modelo de cascada, onda o pirámide consiste en impartir capacitación a grupos pequeños de personas, referentes a habilidades funcionales de logística y sobre técnicas de capacitación. A su vez, los integrantes de cada grupo capacitarán a pequeños grupos de personas sobre los mismos métodos que recibieron y así sucesivamente, hasta que las habilidades funcionales se transmitan al personal de menor nivel.

#### **Modelo de capacitación móvil**

El modelo de equipo móvil consiste en equipos de dos o más capacitadores, que visitan distintas localidades geográficas y que llevan a cabo una o varias sesiones de capacitación ahí. Las variaciones podrían darse en que el equipo capacitador capacite a todo el personal en la localidad, o solamente al personal ejecutivo de capacitación, en cuyo caso estos últimos capacitarán posteriormente al personal subordinado, a manera de cascada.

#### **Modelo simultáneo**

Bajo este modelo se capacita a todo el personal simultáneamente, en uno varios días y en el área donde hay elecciones. (Anónimo, 2017).

Estos modelos de capacitación indican diferentes posibles estructuras en las que el lugar físico puede acomodarse para facilitar al participante la atención y captación de información, con el objetivo de que se sienta atraído, cómodo y motivado para no perder ni un solo detalle.

## **1.2 Capacitación Virtual**

Werther (como se cito en Cabrera, 2009) define que “La capacitación mediante computadoras es una experiencia de aprendizaje fundada en la interacción entre el aprendiz y la computadora.” (p.8). La capacitación virtual se centra en brindar a los trabajadores un enfoque innovador y actual por medio de la tecnología, ofreciendo un aprendizaje que parte desde la relación del participante y la computadora.

Para Dessler y Varela (2011) “El aprendizaje en Internet está sustituyendo rápidamente a muchos otros tipos de capacitación. Muchas otras firmas dejan que sus empleados tomen cursos en línea que ofrecen proveedores como Click2Learn.earn.com” (p.195)

La capacitación Virtual en la actualidad compite con la capacitación presencial, ya que ambas tienen puntos a favor y puntos en contra de igual manera, sin embargo el tema de la tecnología y su fácil acceso va de la mano con este método de aprendizaje.

Por otro lado para Sherman y Bohlander (1994) “la capacitación por computadora o capacitación virtual, abarca dos diferentes técnicas: Instrucción con ayuda de computadora (CAI) e instrucción dirigida por computadora (CMI)”. La capacitación con ayuda de computadora, presenta el material de entrenamiento directamente a través de una terminal de computadora en un formato interactivo, mientras que la capacitación dirigida por computadora por lo general se usa junto al CAI, con ello se tiene un medio eficiente para manejar la función de entrenamiento. (Sherman y Bohlander 1994, p.164)

### 1.2.1 Métodos de capacitación virtual (e-learning)

Por otro lado Castro, Quiros Bonilla y Calvo (2008) mencionan lo siguiente:

Anteriormente era necesario que las personas a capacitar en una empresa se desplazaran a un centro de formación, lo que ocasionaba una inversión muy costosa tanto en el ámbito laboral como de cada individuo, ya que era necesario invertir en recursos como transporte, tiempo de movilización, instalaciones, entre otros. En la actualidad se puede acceder a cursos en línea desde prácticamente cualquier lugar del mundo, ya que el desarrollo de programas de e-learning se ha extendido alrededor del orbe, lo cual brinda la posibilidad de tomar cursos de especialización que a menudo son impartidos desde otros países, y gracias a este método de enseñanza con un solo clic podemos abrir la puerta del conocimiento desde la comodidad de nuestros hogares u oficinas. Por lo que propone los siguientes métodos de capacitación virtual:

**Exclusivamente en línea:** en este tipo método es innecesario trasladarse a un centro de estudio, las dudas o inquietudes del alumno son atendidas en línea ya sea por e-mail, Chat o por medio de la misma plataforma de aprendizaje; así como también los exámenes quices u otras maneras de calificar el curso se realizan vía Web.

**Blended Learning:** este es quizás el modelo más completo ya que en él se emplea tanto el aprendizaje en línea como el aprendizaje en persona guiado por un instructor en un centro formal de estudio, de esta manera se le puede aconsejar al alumno la mejor manera de estudiar el curso, así como información o teoría adicional.

**Sincrónico:** es el método en el cual tanto estudiante como instructor se encuentran en comunicación ya sea en línea o personalmente durante el tiempo del curso de esta manera las dudas o sugerencias son informadas al instante.

**Asincrónico:** a este método usualmente se le llama “diferido” ya que el alumno estudia todo el curso y al final del mismo únicamente realiza una o varias pruebas para certificar su conocimiento. (Castro, Quiros Bonilla y Calvo 2008).

Por otro lado también existen “Portales de Aprendizaje”, Según Dessler y Varela (2011) “Los portales de aprendizaje ponen más información en las manos de los trabajadores, cuando así lo requiere. En vez de limitar las oportunidades de capacitación a las clases convencionales dirigidas por instructores o a sesiones periódicas de entrenamiento” (p. 195).

### **1.2.2 Beneficios de una capacitación virtual (e-learning)**

Para Sarmientos (2011) Indica que la plataforma de e-learning, campus virtual o Learning Management System (LMS) es un espacio virtual de aprendizaje orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, tanto para empresas como para instituciones educativas. Este sistema permite la creación de "aulas virtuales"; en ellas se produce la interacción entre tutores y alumnos, y entre los mismos alumnos; como también la realización de evaluaciones, el intercambio de archivos, la participación en foros, chats, y una amplia gama de herramientas adicionales. Por lo que menciona algunos de los beneficios que propone dicha plataforma:

- Combina el poder de Internet con el de las herramientas tecnológicas.
- Anula las distancias geográficas y temporales.
- Permite utilizar la plataforma con mínimos conocimientos.
- Posibilita un aprendizaje constante y nutrido a través de la interacción entre tutores y alumnos
- Ofrece libertad en cuanto al tiempo y ritmo de aprendizaje.
- Brinda capacitación flexible y económica.

### **1.3 Enfoque de la Capacitación:**

Chiavenato (como se citó en Pérez, 2017) establece lo siguiente:

La capacitación forma parte de los cinco macro procesos de los cuales el departamento de Recursos Humanos se encarga, con el fin cubrir la necesidad de cada área y mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas, que son parte importante en su desarrollo. Conocer el objetivo central ayuda a mejorar las adecuadas competencias del colaborador, para que este sepa desenvolverse en todos los ámbitos en los que fue entrenado. La adecuación

correcta de un mapa o plan de capacitación, hace que se conozcan las características a mejorar del empleado en conjunto con su jefe, por lo cual el proceso de capacitación tiene como objetivo generar en los empleados un elevado conocimiento y brindar seguridad en su crecimiento por lo cual fomenta competencias en la empresa que favorezca a los empleados a aprender más rápido y estos deben especializarse en el aprendizaje y evidenciar el buen o mal desempeño por medio de una evaluación. (Pérez, 2017, p. 12)

Esto quiere decir, que el principal enfoque de una capacitación es mejorar todo aquello que fortalezca desde los conocimientos hasta la actitud del colaborador en la productividad y desempeño del puesto que ocupa.

#### **1.4 Beneficios de brindar capacitaciones a las empresas**

Es importante mencionar algunos beneficios que brinda la capacitación a una organización, a continuación se mencionaran algunos de ellos:

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones que hace la empresa que es fuente de ventajas competitivas a corto largo plazo y una de las principales fuentes de bienestar para el personal, resaltado los siguientes beneficios de implementar programas de capacitación en las empresas. (Anónimo, 2011)

- Conduce rentabilidad más alta y actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen ante los clientes
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Se promueve la comunicación a nivel de toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Promueve el desarrollo de las personas mediante la promoción
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes
- Como beneficia la capacitación al personal:
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones

- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

(Anónimo, 2011).

### 1.5 El rol del profesional de Capacitación

Según Gore y Vázquez (2003) menciona seis características con las que un profesional de capacitación debería contar, las cuales se mencionan a continuación:

- **Promover el cambio, ayudar a explorar posibilidades más allá de los objetivos fijados** (que constituyen ya una *elección* entre posibilidades), estimular la “disonancia cognitiva” resultante de confrontar las prácticas habituales de la organización con otras prácticas alternativas. A modo de ejemplo, consideremos el de una empresa petrolera que organiza anualmente una reunión abierta a todos los integrantes que quieran asistir. En esa reunión, algunas personas asumen voluntariamente el rol de desarrollar un tema preparado convenientemente (una buena práctica desarrollada en otra empresa, un sistema de gestión de costos innovador, nuevas tendencias en Management, etc.) para que la audiencia identifique luego las semejanzas y diferencias con la operatoria actual e imagine el impacto que producirían las nuevas ideas adaptadas a la empresa. En este caso el aprendizaje es el resultado de múltiples intercambios: el “intercambio” entre las ideas novedosas del expositor y las rutinas de la empresa, el intercambio entre perspectivas de participantes que provienen de diferentes equipos de trabajo, el intercambio entre personas de distintos niveles de responsabilidad. El contenido (las ideas que trae quien expone) es la “excusa” para la generación de nuevos vínculos, para la comprensión de perspectivas diferentes de la propia, y para la reflexión sobre las prácticas vigentes.
- **Identificar comunidades de prácticas actuales y potenciales y contribuir a fortalecerlas.** El equipo de supervisores de Cobranzas de un

Banco solicitó al área de Capacitación un “*curso de fortalecimiento de las habilidades de conducción*”. Pero el área de Capacitación respondió con una propuesta menos convencional: una secuencia de encuentros semanales durante dos meses, para que fuera el equipo mismo quien aportara los contenidos (ya que sus integrantes habían recibido formación previamente). En el transcurso de estos encuentros los supervisores pudieron revisar su historia como equipo, analizar las herramientas de gestión, replantear los espacios de decisión en relación con las metas propias y las de sus colaboradores, formularse pedidos y ofrecimientos entre supervisores de diferentes turnos, y finalmente formular pedidos y ofrecimientos a sus gerentes. En este caso, vemos que se ha convocado a una comunidad de práctica determinada: la de los Supervisores de Cobranzas. Pero esta comunidad aprende “dialogando” con otras, ya que además de dedicarse a reconstruir y discutir su propia práctica hace entrar en la conversación a sus colaboradores y jefes; de manera indirecta, también entran en la conversación otros sectores.

- **Favorecer los encuentros generacionales en las comunidades de práctica.** Quizás sea posible revisar los programas de entrenamiento en el puesto para los ingresantes, a fin de centrar el “peso” de la formación en el intercambio entre expertos y novatos (a través de actividades que permitan al nuevo miembro realizar tareas significativas y acotadas en riesgo con la guía de un par experimentado) y reservar el aula sólo para reflexionar sobre las experiencias. En este caso los contenidos que los expertos comparten con los novatos no han sido convertidos en un texto abstracto sino que vienen junto con un intercambio personal, que crea un contexto apto para entender qué hacen los que saben y por qué lo hacen (el sentido que han construido).
- **Adoptar un rol de broker.** Frecuentemente los profesionales de Capacitación son considerados interlocutores válidos por diferentes equipos de trabajo. Esto los sitúa en buenas condiciones como para detectar cuáles comunidades de práctica deberían articularse, y para diseñar actividades orientadas a las interacciones fronterizas. En la sede Buenos Aires de una

empresa internacional dedicada a la hotelería, la corporación propuso la realización de un curso de *Up-Selling* (Ampliación de la Venta). El equipo de Capacitación de Buenos Aires encaró el curso como un encuentro fronterizo: constituyó grupos con individuos de departamentos diferentes, y centró las actividades en el *up-selling* de servicios de sectores diferentes al propio. Así, los integrantes de Reservas efectuaban sus ejercicios sobre las alternativas de Bar o Restaurante, los integrantes de Telefonía se ejercitaban en la venta de servicios adicionales de SPA, etc. Entonces, más allá de desarrollar capacidades comerciales, los participantes tomaban contacto con la periferia de la práctica de otros departamentos.

- **Favorecer el desarrollo de prácticas fronterizas.** La necesidad de diseñar e implementar proyectos nuevos es una oportunidad para constituir equipos multidisciplinarios que importen y exporten conocimiento entre comunidades de práctica. En una universidad argentina en la que surgió la iniciativa de diseñar un plan de desarrollo docente, se constituyó para tal fin un equipo multidisciplinario. En este equipo están representadas las diferentes carreras de la universidad. Trabajosamente al principio y más fluidamente después, se fueron logrando algunos acuerdos sobre el desempeño esperado y las competencias requeridas del personal de la institución. Como resultado del logro de acuerdos —pero fundamentalmente por efecto de las discusiones— los directores de carrera están logrando permeabilizar las fronteras departamentales y encarar en conjunto proyectos de investigación y de desarrollo.
- **Tender puentes con comunidades de práctica fuera de la organización.** La sociedad actual es sumamente diversa en actores colectivos. Equipos de trabajo de la organización, comunidades étnicas o barriales, equipos de profesionales de diversas especialidades, instituciones educativas, grupos de acción comunitaria pueden aprender unos de otros y potenciarse en beneficio mutuo. Una refinería del Norte argentino está “exportando” tecnología de gestión de la empresa a otras instituciones de la región. Durante el año 2002 los médicos y agentes sanitarios de hospitales públicos

de la zona participaron en talleres coordinados por la empresa para desarrollar habilidades de gestión y trabajo en equipo necesarias para su tarea. En este proceso de “exportación” la empresa también aprende: aprende a conocer los nodos de la red en la que se inserta, y aprende un rol diferente vinculado con la misión social de las corporaciones. (Gore y Vázquez,2003)

## **1.6 Características de los capacitadores exitosos**

Según Sherman y Bohlander (1994) proponen las siguientes ocho características que de todo capacitador éxito debe tener:

- Conocimiento del tema.
- Adaptabilidad
- Sinceridad
- Sentido del humor
- Interés
- Instrucciones claras
- Ayuda individual
- Entusiasmo

Lo cual quiere decir, que estos ocho aspectos son los que los participantes o colaboradores de la organización esperan del capacitador y que en conjunto funcionan de forma eficiente y eficaz para el aprendizaje de cada uno de ellos.

## **1.7 Satisfacción laboral**

Davis (como se citó en De León, 2017)” definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a algo.”(p.23).

Lo que indica que la satisfacción laboral recauda aquellos sentimientos y emociones ya sean positivos o negativos del trabajador ante cierta situación laboral que se presente.

Es elemental establecer los conceptos detallados anteriormente, ya que forman parte

importante para poder comprender de forma clara y concisa los términos relacionados con capacitación virtual y capacitación presencial, abarcando conceptos similares pero a la vez distintos para ambas variables, además de resaltar de manera amplia puntos significativos que aporten mayor conocimiento, ya se trabajara en base a ellos en la presente investigación.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los seres humanos están llenos de aspiraciones y buscan nuevas alternativas para adquirir conocimientos, con el fin de alcanzar el éxito. Sin embargo la situación actual del país, dificulta obtener dichos privilegios, por lo que formar parte del ámbito laboral, además de ser una necesidad para muchos, es un medio de aprendizaje para poder plantear objetivos, alcanzar metas, logros y con el día a día se vuelvan parte de la vida diaria de muchos ciudadanos guatemaltecos.

Dentro del área laboral, en un puesto de trabajo, ya sea gerencial, administrativo u operativo, a pesar de “categorizarlo” en distintas áreas, tienen muchas cosas en común. Una de ellas es que juntas forman un equipo de trabajo, con el cual cuenta una organización para cumplir y alcanzar un fin determinado. Pero es más importante que todos estén en una constante búsqueda de superación y crecimiento, tanto a nivel personal como grupal dentro de una organización.

Por lo que es importante hacer énfasis que una de las áreas mediante la cual es posible obtenerlo, es el área de Capacitación en el departamento de RRHH, ya que con ello se puede reforzar, y aportar nuevos conocimientos a los colaboradores con el fin de mantenerlos actualizados. Por otro lado no solo depende de crear un plan de capacitación, sino de lograr la satisfacción que se busca obtener, tanto para los colaboradores como para la organización.

Además en la actualidad han surgido nuevos métodos de capacitación que muchas empresas están utilizando, en donde específicamente se muestran los siguientes dos tipos de capacitaciones. La capacitación presencial, que es la más utilizada por las organizaciones debido a la interacción o relación directa con el participante, pero también se presenta por otro lado, la capacitación virtual la cual es un método novedoso y acorde a las necesidades y sobre todo de fácil accesibilidad. De esa manera dicha metodología, el “E-learning” una de las plataformas de aprendizaje online más conocidas, y un tutor en línea, el cual también consta de un contenido y material de apoyo pero menos interacción directa con el participante o colaborador, pero cuál de estos dos tipos se involucra y acopla más a las necesidades de aprendizaje y crecimiento personal que los trabajadores exponen, siendo esta la razón por la cual surge la siguiente pregunta de investigación

¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y presencial?

## **2.1 Objetivos:**

### **2.1.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes.

### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el nivel de satisfacción entre el material de apoyo del facilitador Virtual y Presencial.
- Establecer el nivel de satisfacción de la productividad entre una capacitación Virtual y Presencial.
- Establecer el nivel de satisfacción del grado de metodología entre una capacitación virtual y presencial.
- Establecer el nivel de satisfacción entre el grado de aceptación de una capacitación virtual y presencial.
- Establecer el nivel de satisfacción entre el grado de aprendizaje de una capacitación virtual y presencial.
- Establecer el nivel de satisfacción en el nivel de entendimiento de contenido entre de la capacitación virtual y presencial.

## **2.2 Variables de Estudio**

- Satisfacción Laboral

## **2.3 Definición de variables de estudio**

### **Definición Conceptual**

- Satisfacción Laboral:

Davis (como se citó en De León, 2017)” definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo a algo.”(p.23).

### **Definición Operacional**

Para el presente estudio se midió la satisfacción hacia la capacitación virtual/ presencial a través de los siguientes indicadores:

- Material de Apoyo
- Productividad
- Metodología
- Aceptación
- Aprendizaje
- Contenido

## **2.4 Alcances y Limites**

La presente investigación se llevó a cabo por medio de la aplicación de un instrumento, con un total de 30 colaboradores, tanto del área administrativa como del área operativa de ambos géneros, entre 20 a 50 años, de una empresa guatemalteca que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes, ubicada en la ciudad capital. Esta investigación no determinó las necesidades de capacitación dentro de la organización al igual que no se implementó capacitaciones virtuales y presenciales, ya que fue basado en la experiencia del colaborador que han sido partícipes de ambos tipos de capacitaciones durante sus años laborando.

Los resultados únicamente indicaron el nivel de satisfacción que muestran los colaboradores de las empresas donde se realizó la presente investigación, con base en la asistencia y participación que han obtenido a lo largo de su experiencia laboral, tomando en cuenta que será solamente dos metodologías de capacitación, las cuales son capacitación presencial y virtual. Por ello los resultados no son generalizables a otras muestras.

## **2.5 Aporte**

La presente investigación será de gran utilidad ya que determinara en qué medida los colaboradores de una empresa valoraron la acción de capacitación por medio del nivel de satisfacción tanto de la capacitación virtual como la capacitación presencial, por medio de diversos indicadores como: material de apoyo, productividad, metodología, aceptación, aprendizaje y contenido.

Por otro lado esta investigación quedará a disposición de futuras generaciones de psicólogos industriales y profesiones similares ya que es un tema poco investigado en el Área de Recursos Humanos y novedoso para la sociedad guatemalteca en materia de estudio, con el fin de brindar un aporte en el cual futuras organizaciones puedan considerar implementar un método de capacitación funcional y exitoso para sus colaboradores, acorde a la visión y misión de la empresa.

Así mismo aportara a incluir y a comprender en mayor profundidad el tema de aprendizaje e instruir a un equipo de trabajo, ya que es elemental para poder generar resultados positivos no solo a nivel de organización sino también como un crecimiento personal.

Además se dejara un legado a la empresa donde se realizará el estudio, por medio de un análisis en manera de FODA en base a los resultados obtenidos sobre la capacitación virtual y capacitación presencial dentro de la empresa, con el objetivo de poder crear estrategias de una manera más clara y sencilla que ayuden a realizar áreas de mejora dentro de la organización, y conozcan como los colaboradores valoran ambos tipos de capacitación.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Sujetos

Para la presenta investigación se trabajó con 30 colaboradores, los cuales fueron divididos en el área administrativa y el área operativa, de la misma manera con 30 colaboradores de ambos sexos, que estarán dentro de un rango de edad 20 a 50 años, de empresas guatemaltecas ubicadas en la ciudad capital. El estudio con base en una muestra no probabilística que según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2016) este tipo de muestra es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. A si mismo también dependerá de las bases propuestas por el investigador para realizar dicha investigación.

#### 3.2. Instrumentos

La información se obtuvo por medio de dos cuestionarios, de los cuales uno fue realizado para medir la capacitación virtual y el otro para medir la capacitación presencial, dichos cuestionarios contaron con 20 preguntas en total cada uno, donde se evaluaron seis indicadores conformados de 3-4 preguntas, establecidas de la siguiente manera:

<b>Indicador</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Material de apoyo</b>	1,2 y 3
<b>Productividad</b>	4,5 y 6
<b>Metodología</b>	7,8 y 9
<b>Aceptación</b>	10,11 y 12
<b>Aprendizaje</b>	13,14,15 y 16
<b>Contenido</b>	17,18,19 y 20

El nivel de satisfacción buscó determinar en qué medida estos valoraron la acción de capacitación, por lo que es importante mencionar en base al instrumento de Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil ( 2014) , el objetivo de cada uno de las variables a medir, en la siguiente tabla:

<b>NIVEL: SATISFACCION</b>	
<b>Material de apoyo</b>	Mide la entrega de materiales, que sean de buena calidad y útiles.
<b>Productividad</b>	Mide el desarrollo de sus habilidades en relación de los medios empleados.
<b>Metodología</b>	Mide las actividades utilizada en el curso y la pertinencia de la misma.
<b>Aceptación</b>	Mide la percepción global de las expectativas del participante.
<b>Aprendizaje</b>	Mide si el programa de capacitación provoca cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes.
<b>Contenido</b>	Mide si los objetivos del curso son claros y se cumplieron.

Para cada opción de respuesta se indicó un valor, los cuales se conformaron de la siguiente manera:

Opción de Respuesta	Valor
<b>Excelente</b>	4
<b>Bueno</b>	3
<b>Regular</b>	2
<b>Deficiente</b>	1

El cuestionario se realizó de forma individual a los colaboradores, y tendrá como fin determinar el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y presencial en una empresa que se dedicada al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes. El cuestionario fue realizado por la autora de la presente investigación. Se realizó un instrumento para medir los indicadores de capacitación presencial en base al instrumento de

(Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil , 2014) y otro instrumento para capacitación virtual en base al instrumento de (Villar, s.f. ).

### **3.3.Procedimiento**

A continuación se describen los pasos que se llevaron a cabo para el desarrollo de la presente investigación:

- Se planteó la idea de investigación.
- Se definió el planteamiento del problema.
- Se realizó el marco teórico y se investigaron antecedentes tanto nacionales como internacionales.
- Se describió el método de investigación.
- Se realizó el perfil de la investigación.
- Se realizó la Pre-aprobación del tema de investigación por la Facultad de Humanidades de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional.
- Se elaboró el instrumento para evaluar a los sujetos.
- Se validó y se aplicó el instrumento a los sujetos previamente planteados.
- Se tabularon los resultados obtenidos, por medio de tablas y graficas, seguido de su interpretación.
- Se redactó la discusión de resultados, comparando los resultados con los autores citados en la presente investigación.
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones
- Se realizó un legado para la empresa donde se aplico el instrumento.

### **3.4 Tipo de Estudio, Diseño y Metodología estadística.**

La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo ya que para generar información se utilizó para la recolección de datos por medio de un instrumento, en este caso el cuestionario, y así obtener los resultados deseados. La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando,

como y porque del sujeto de estudio, esta información obtenida en dicho estudio, explica perfectamente lo que se desea investigar de una trabajo de campo. Los resultados serán presentados en porcentajes para facilitar la presentación de los resultados.

La metodología estadística utilizada para el presente estudio se basó en las medidas de tendencia central. Hernández, Fernández y Baptista (2016), describe a las medidas de tendencia central como valores medios que ayudan datos en una escala de medición. Dentro de las medidas de tendencia central, el mismo a autor menciona, los diferentes componentes como la media que es el promedio aritmético de una distribución, la moda que es una categoría que se presenta con mayor frecuencia y la mediana que es el valor que divide la distribución en dos mitades. Por último los datos fueron analizados por medio del programa Excel.

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos, posterior a la aplicación de ambos instrumentos enfocados en capacitación virtual y presencial , con el objetivo de determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes.

Por lo tanto se presentará inicialmente los resultados obtenidos sobre capacitación virtual:

#### CAPACITACIÓN VIRTUAL

**Tabla 4.1**  
**Porcentaje de respuestas sobre Material de apoyo.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	74%
Bueno	26%
Regular	0%
Deficiente	0%
TOTAL	100%

La tabla 4.1 indica que el 74% de los colaboradores señalaron excelente el material de apoyo que se les da en una capacitación virtual, y el 26% lo considera bueno. Esto quiere decir que, los encuestados consideran que se entrega el material a tiempo, tienen una buena presentación y permiten profundizar en el tema.

**Tabla 4.2**  
**Porcentaje de respuestas sobre Productividad.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	38%
Bueno	33%
Regular	23%
Deficiente	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.2 muestra que la participación constante, la inclusión de actividades que permiten la discusión en grupo o el intercambio de ideas entre participantes y el desarrollo de ideas para su aplicación en un puesto de trabajo es valorada como excelente por el 38%, el 33% la considera como bueno, mientras que el 23% regular y únicamente un 6% como deficiente, tomando en cuenta que los porcentajes se encuentran por debajo del 40%.

**Tabla 4.3**  
**Porcentaje de respuestas sobre Metodología.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	47%
Bueno	43%
Regular	10%
Deficiente	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En la presente tabla 4.3 se puede observar que la metodología utilizada para la capacitación virtual es excelente para el 47%, mientras que para el 43% es buena, y el 10% indica que es regular. Por consiguiente debido a que los porcentajes se encuentran por debajo del 50%, la metodología no fue tan desafiante, de manera que no mantuvo a todos los

participantes involucrados y activos, necesitando más ayuda audiovisual de blogs, foros, tutoriales, etc.

**Tabla 4.4**  
**Porcentaje de respuestas sobre Aceptación.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	50%
Bueno	33%
Regular	17%
Deficiente	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la tabla 4.4 en el indicador de Aceptación, un 50% de los colaboradores considera excelente la manera en que reciben este tipo de capacitación, no obstante un 17% señala ser regular. Por esta razón se considera que la mitad de los colaboradores mantuvo la motivación e interés durante el curso, además de adquirir conceptos aplicables a su puesto de trabajo.

**Tabla 4.5**  
**Porcentaje de respuestas sobre Aprendizaje.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	69%
Bueno	30%
Regular	1%
Deficiente	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.5 muestra que para los colaboradores el aprendizaje que obtienen de la capacitación virtual es excelente, ya que sobre pasa la mayoría con un 69%, mientras que el 30% indica que es bueno y únicamente un 1% señala que es regular. De manera que los

objetivos fueron alcanzables y se organizaron varias actividades o ejercicios que generaron aprendizaje.

**Tabla 4.6**  
**Porcentaje de respuestas sobre Contenido.**

Opción de Respuesta	%
Excelente	71%
Bueno	29%
Regular	0%
Deficiente	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En cuanto al contenido presentado en la capacitación virtual, la presente tabla 4.6 muestra que para los colaboradores es excelente, ya que sobre pasa más de la mitad, con un 71%, mientras que el 29% indica que es bueno. Esto quiere decir que el contenido fue presentado de forma lógica y coherente, estuvieron acorde a los objetivos y su duración y horario fue el adecuado.

**Tabla 4.7**  
**Porcentaje general de indicadores que miden el nivel de satisfacción de capacitación virtual.**

Indicadores	%
<b>MATERIAL DE APOYO</b>	94%
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	76%
<b>METODOLOGÍA</b>	84%
<b>ACEPTACIÓN</b>	83%
<b>APRENDIZAJE</b>	92%
<b>CONTENIDO</b>	93%

La presenta tabla 4.7, establece el porcentaje general de cada uno de los indicadores mencionados anteriormente, dónde se puede observar que el mayor nivel de satisfacción se encuentra en el material de apoyo con un 94%, seguido del contenido con un 93% y aprendizaje con un 92% Sin embargo es importante resaltar las áreas de mejora ya que los colaboradores señalan con el menor porcentaje, el indicador de productividad, con un 76%.

Posteriormente a continuación se presentara los resultados obtenidos sobre capacitación Presencial:

### CAPACITACIÓN PRESENCIAL

**Tabla 4.8**  
**Porcentaje de respuestas sobre Material de apoyo.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	22%
Bueno	49%
Regular	28%
Deficiente	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.8 indica que el 49% de los colaboradores señalaron como bueno el material de apoyo que se les da en una capacitación presencial, tomando en cuenta si se entregó tiempo, si tenían buena presentación y permitían profundizar en la temática. Por lo que el 22% lo considera excelente, el 28% regular y solamente el 1% deficiente.

**Tabla 4.9**  
**Porcentaje de respuestas sobre Productividad.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	16%
Bueno	41%
Regular	40%
Deficiente	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.9 muestra que la participación constante, la inclusión de actividades que permiten la discusión en grupo o el intercambio de ideas entre participantes y el desarrollo de ideas para su aplicación en un puesto de trabajo es valorada como bueno por el 41%, el 40% la

considera como regular, mientras que el 16% excelente y únicamente un 3% como deficiente, tomando en cuenta que los porcentajes se encuentran por debajo del 45%.

**Tabla 4.10**  
**Porcentaje de respuestas sobre Metodología.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	19%
Bueno	41%
Regular	32%
Deficiente	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En la presente tabla 4.10 se puede observar que la metodología utilizada para la capacitación presencial es buena para el 41%, mientras que para el 42% es regular, el 19% excelente y el 8% indica que es deficiente. Por consiguiente debido a que los porcentajes se encuentran por debajo del 45%, la metodología no fue tan desafiante, de manera que no mantuvo a todos los participantes involucrados y activos, necesitando más ayuda audiovisual.

**Tabla 4.11**  
**Porcentaje de respuestas sobre Aceptación.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	21%
Bueno	44%
Regular	29%
Deficiente	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la tabla 4.11 en el indicador de Aceptación, un 50% de los colaboradores considera excelente la manera en que reciben este tipo de capacitación, no obstante un 17% señala ser Regular. Por esta razón se considera que la mitad de los colaboradores mantuvo la motivación e interés durante el curso, además de adquirir conceptos aplicables a su puesto de trabajo.

**Tabla 4.12**  
**Porcentaje de respuestas sobre Aprendizaje.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	18%
Bueno	51%
Regular	27%
Deficiente	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La tabla 4.12 muestra que para los colaboradores el aprendizaje que obtienen de la capacitación presencial es bueno, con un 51%, tomando en cuenta que los objetivos fueron alcanzables y se organizaron varias actividades o ejercicios que generaron aprendizaje, mientras que el 27% indica que es regular, sin embargo el 18% señala que es excelente y únicamente un 5% menciona que es deficiente.

**Tabla 4.13**  
**Porcentaje de respuestas sobre Contenido.**

Opción de Respuesta.	%
Excelente	25%
Bueno	50%
Regular	21%
Deficiente	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

En cuanto al contenido presentado en la capacitación virtual, la presente tabla 4.13 muestra que para los colaboradores es bueno, ya que sobre se encuentra con el mayor porcentaje en un 50%, mientras que el 25% indica que es excelente, el 21% señala que es regular, y deficiente para el 4%. Esto quiere decir que el contenido fue presentado de forma lógica y coherente, estuvieron acorde a los objetivos y su duración y horario fue el adecuado.

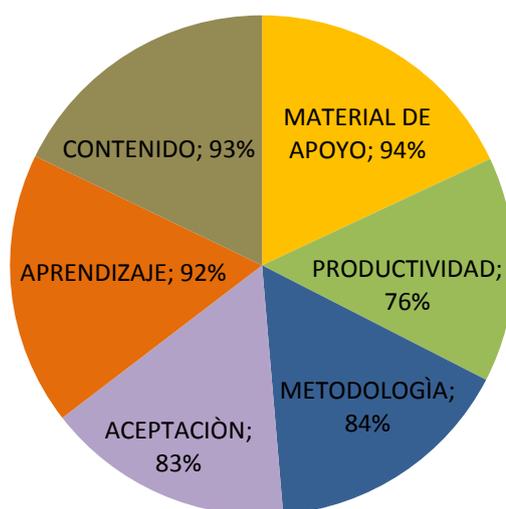
**Tabla 4.14**  
**Porcentaje general de indicadores que miden el nivel de satisfacción de capacitación presencial.**

Indicadores	%
MATERIAL DE APOYO	73%
PRODUCTIVIDAD	47%
METODOLOGÍA	68%
ACEPTACIÓN	70%
APRENDIZAJE	70%
CONTENIDO	74%

La presente tabla 4.14, establece el porcentaje general de cada uno de los indicadores mencionados anteriormente, donde se puede observar que el mayor nivel de satisfacción se encuentra en el contenido con un 74%, seguido del material de apoyo con un 73%. Sin embargo es importante resaltar las áreas de mejora ya que los colaboradores señalan un porcentaje por debajo del 50%, el indicador de productividad, con un 47%.

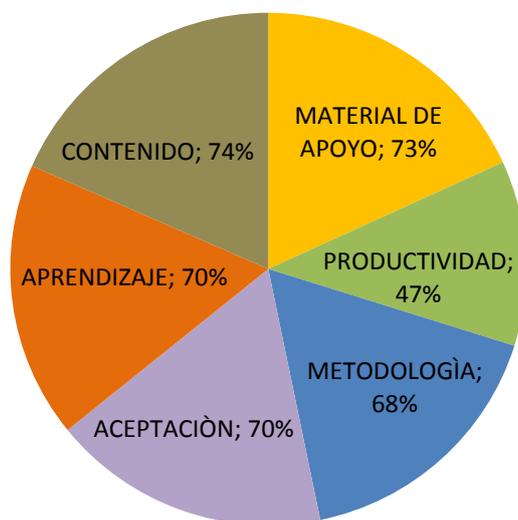
#### 4.15 Gráficas Comparativas

##### CAPACITACIÓN VIRTUAL



Como se indicó anteriormente, la presente gráfica basada en la tabla 4.7, muestra que los indicadores de material de apoyo, contenido y aprendizaje, se encuentran como los más satisfactorios de la capacitación virtual. Por el lado contrario el indicador de productividad establece como área de mejora, ya que presenta un porcentaje por debajo del ideal.

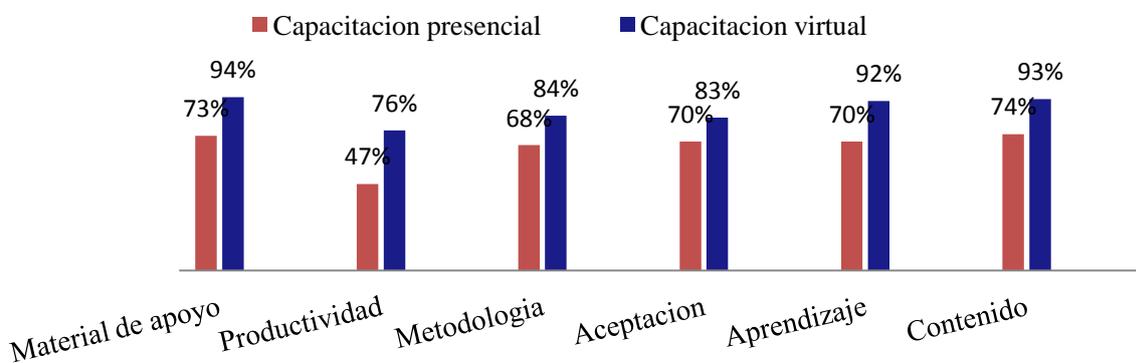
## CAPACITACIÓN PRESENCIAL



La presente gráfica basada en la tabla 4.14, señala que los indicadores con el mayor porcentaje son contenido y material de apoyo, sin embargo es importante mencionar que el indicador de productividad se ubica como un área de mejora para la capacitación presencial.

### 4.16 Comparación del nivel de satisfacción entre capacitación virtual y capacitación presencial, acorde a los indicadores.

#### Nivel de satisfacción al comparar Capacitación virtual y Capacitación presencial



De acuerdo a los resultados presentados anteriormente tanto de la capacitación virtual como capacitación presencial y al análisis de los mismos, la presente gráfica muestra de manera general, acorde a los porcentajes de la tabla 4.7 y tabla 4.14, que los indicadores con los porcentajes más altos, coinciden para material de apoyo y contenido, de la misma manera el indicador de productividad como área de mejora para ambos tipos de capacitación, quedando de la siguiente manera:

<b>Capacitación Virtual</b>	<b>%</b>	<b>Capacitación presencial</b>	<b>%</b>
Material de apoyo	94%	Material de apoyo	74%
Contenido	93%	Contenido	73%
Productividad	76%	Productividad	47%

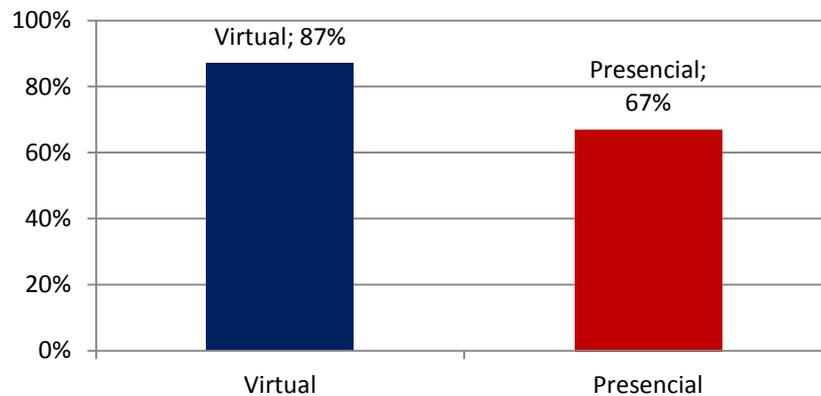
#### 4.17

**Tabla comparativa de indicadores**

<b>Capacitación Virtual</b>	<b>%</b>	<b>Capacitación presencial</b>	<b>%</b>
Material de apoyo	94%	Material de apoyo	74%
Contenido	93%	Contenido	73%
Aprendizaje	92%	Aprendizaje	70%
Aceptación	83%	Aceptación	70%
Metodología	84%	Metodología	68%
Productividad	76%	Productividad	47%

A continuación se puede observar con marcación color verde el indicador con porcentaje alto, color amarillo el porcentaje promedio y color rojo el porcentaje más bajo. Por lo tanto ambas capacitaciones muestran el mismo orden por indicador, sin embargo la capacitación virtual señala un alto nivel de porcentajes de satisfacción comparado con la capacitación presencial, que determinan en qué medida los colaboradores valoraron la acción de capacitación. Por lo tanto se determinó que sí existe diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes.

#### 4.18 Comparación: Existe diferencia en el nivel de satisfacción en el nivel al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial.



Según la presente gráfica, se puede observar que sí existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial, de acuerdo al promedio de los porcentajes generados por cada uno de los indicadores, lo que demuestra un promedio de 87% para capacitación virtual y un 67% para capacitación presencial.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A lo largo de los años ha existido una variedad de métodos de aprendizaje, con el fin de brindar conocimiento e información útil a quien lo solicita, sin embargo con los avances tecnológicos todo ha ido evolucionado, creando e innovando nuevas herramientas de aprendizaje, donde ya no es necesario dirigirse hacia un punto de reunión o permanecer con un grupo de personas en un aula. Ahora contar con un equipo electrónico, como lo es una computadora o laptop es suficiente para ingresar a un curso o taller en línea, por lo que una herramienta presencial o virtual es una buena alternativa, siendo el motivo de la presente investigación.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes. Para ello se realizaron dos instrumentos, uno para medir los indicadores de capacitación presencial y otro para capacitación virtual, los cuales fueron correspondidos a 60 colaboradores en total.

Se estableció por medio de seis distintos indicadores, determinar si diferencia en el nivel de satisfacción de capacitación presencial y capacitación virtual, tomando en cuenta que los que sobresalen es el material de apoyo y contenido para ambos. Sin embargo se determinó que sí existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial, predominando la capacitación virtual con los porcentajes más elevados, respecto a sus indicadores. Así mismo, para Cáceres (2017) quien realizó una investigación de tipo comparativa sobre la eficacia de un programa de capacitación, concuerda que los resultados obtenidos demuestran que sí existe diferencia, según la herramienta utilizada, de igual manera que se puede observar en los resultados obtenidos del presente estudio, ya que se presentó un promedio de ambas, con el 87% para capacitación virtual y un 67% para capacitación presencial.

Sin embargo para Carranza (2013) cuya investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de un grupo de profesionales de recursos humanos sobre las capacitaciones impartidas por medio de capacitación virtual, coincide con que la mayor parte de los sujetos tiene una percepción positiva sobre el uso de aprendizaje virtual en el proceso de capacitación, por el lado contrario menciona que existe una gran cantidad de restricciones en

la implementación y manejo del mismo, no obstante en los demás indicadores como aprendizaje, aceptación y metodología, mantiene porcentajes por encima del 83%, convirtiéndose mayormente satisfactoria, a comparación de la capacitación presencial, que presenta porcentajes por debajo del 74%, por lo que no concuerda con los resultados obtenidos, pese a ello es importante aludir que el indicador de productividad presenta un porcentaje menor al 75% en la capacitación virtual, lo cual podría reflejarse por la gran cantidad de restricciones en la implementación y manejo del mismo, mencionado anteriormente.

Por otro lado para Marquina (2007) quien realizó una investigación con el objetivo de elaborar una propuesta para el desarrollo de un curso de capacitación en el diseño, planificación y uso de estrategias didácticas para la enseñanza en entornos virtuales, expresa respecto al tema del contenido que existe un tratamiento del tema apoyado solo en contenidos conceptuales, esto quiere decir que es importante y relevante en un curso aplicar este tipo de contenido, ya que ayuda en grandes rasgos al nivel de satisfacción, lo cual concuerda con los resultados de la presente investigación, ya que en la capacitación virtual, se obtuvo como respuesta un 93% a comparación de la capacitación presencial, no mencionada por dicho autor, el cual obtuvo un 73%.

Cabe señalar que de acuerdo a la investigación que realizó Villegas (2009) acerca de la percepción de un grupo de trabajadores de una entidad gubernamental de Guatemala, sobre la capacitación virtual, menciona que la mayoría de los colaboradores están interesados en recibir capacitaciones o cursos virtuales, de igual manera que Miratia (2010) quien realizó una investigación sobre una plataforma virtual, expresando que los sujetos se mostraron altamente motivados y apoyaron el diseño, y dictado de cursos en línea y para la creación, implementación y administración de los cursos, por lo que cada uno de los indicadores utilizados en la presente investigación, se tornan fundamentales para saber el nivel de satisfacción, ya que cada uno de ellos es necesario para complementar el proceso de creación, implantación y administración del curso.

Desde otro punto de vista para Romero y Sperduti (2005) dentro de la investigación que realizaron sobre capacitación virtual como herramienta para la capacitación de personal el cual, su importancia se centra en que permite que el empleado se haga responsable de su

capacitación, que los conocimientos adquiridos sean actualizados, mejorando así la calidad del aprendizaje y el uso de tecnología multimedia e Internet, destacan que es una herramienta que permite que el personal sea instruido en cualquier lugar y momento por especialistas en cualquier lugar del mundo siendo una herramienta de apoyo empresarial del presente y del futuro. De acuerdo a lo que mencionan estos autores sigue prevaleciendo la capacitación virtual en cuestiones de metodología, más satisfactoria que la presencial, como lo muestra los resultados de la presente investigación, ya que hace referencia a el lugar y tecnología multimedia, lo cual incluye una gran gama de recursos como la música, animación, videos, gráficos etc.

Regresando a la autora Marquina (2007) mencionada anteriormente, los resultados obtenidos de cuya investigación establecen que el trabajo muestra la importancia de una adecuada y constante capacitación en el uso educativo de las posibilidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, especialmente en el diseño, planificación y uso de estrategias didácticas soportadas en las herramientas y recursos de los cuales disponen los sistemas de gestión de aprendizaje, como la capacitación Virtual, para ello cabe de recalcar que coincide con los porcentajes de la presente investigación, obtenidos del indicador de aprendizaje, ya que a diferencia de la capacitación virtual que presenta un 70%, predomina la herramienta virtual con el 92%, quien también menciona que el uso intensivo de estrategias que impulsan el aprendizaje autónomo mediante redacción de informes, síntesis, resúmenes, etc., y su posterior envío al tutor mediante correo electrónico o el sistema utilizado como mediador complementan el aprendizaje. Debido a los bajos resultados alcanzados por la capacitación presencial, no concuerda con lo dicho por la presente autora, ya que no presenta un rango de porcentajes similares o cercanos entre ambas capacitación, descartando la opción de la implementación de ambas herramientas a la vez dentro de un curso, con el objetivo de buscar altos niveles de satisfacción, ya que algunos indicadores se ven mayormente reforzados en la capacitación presencial, tomando en cuenta que la metodología, contenido y aceptación formarían parte de ella e indicadores como material de apoyo, aprendizaje y productividad se verían involucradas tanto en presencial como virtual, dependiendo del caso.

De esta forma, tomando como referencia los autores y sus investigaciones relacionados con el tema del presente estudio, se pudo observar que en su gran mayoría mencionan la capacitación virtual y pocas veces la capacitación presencial, tomando en

cuenta que efectivamente, coincide con los resultados obtenidos de la presente investigación, ya que demuestran que la capacitación virtual tiene un alto nivel de satisfacción reflejados en la mención de varios de los indicadores como parte importante de la realización de dicha satisfacción ante un curso y como lo colaboradores de una organización determinar en qué medida estos valoraron la acción de capacitación al comparar ambas.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones, acorde a los resultados obtenidos de la presente investigación.

- Se estableció que sí existe diferencia en el nivel de satisfacción entre el material de apoyo, ya que la capacitación virtual muestra un mayor porcentaje de 94% y la capacitación presencial un porcentaje de 74%, lo cual significa que es uno de los indicadores con mayor porcentaje para capacitación virtual.
- Según el porcentaje de capacitación virtual de 76% y presencial de 47% sí existe diferencia en el indicador de productividad, lo cual refleja ser el indicador más bajo para ambas capacitaciones.
- De acuerdo a los resultados del indicador de metodología sí existe diferencia en el nivel de satisfacción ya que presenta un 84% para la herramienta virtual y un 68% para la presencial.
- Se concluyó que si existe diferencia en el indicador aceptación, ya que se obtuvo un 83% en la capacitación virtual y un 70% en la capacitación presencial, mostrando una mínima diferencia entre ambas capacitaciones.
- Se determinó que para el indicador de aprendizaje sí existe diferencia en el nivel de satisfacción ya que para la capacitación virtual presenta un porcentaje de 92% y para la capacitación presencial presenta un porcentaje de 70%, lo cual manifiesta una gran diferencia de porcentajes entre ambas capacitaciones.
- El indicador de contenido presenta que sí existe diferencia, obteniendo un 93% para capacitación virtual y un 73% para capacitación presencial, siendo uno de los indicadores con mayor porcentaje para capacitación virtual.
- Se concluyó que sí existe diferencia en el nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial en una empresa que se dedica al cuidado y bienestar de personas con capacidades diferentes, predominando la

capacitación virtual con un promedio de 87% y un 67% para la capacitación presencial.

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta una serie de recomendaciones, con el fin de implementar mejoras en el área de capacitación dentro de la organización.

- Se sugiere implementar material de apoyo que permita profundizar en el tema del curso, a la vez la entrega de este a tiempo y procurar una buena presentación con el fin de mejorar las capacitaciones presenciales dentro de la organización.
- Se recomienda organizar actividades que permitan la discusión en grupo e intercambio de ideas para su aplicabilidad en sus puestos de trabajo, con el fin de generar un ambiente participativo y mejorar la productividad del curso.
- Crear una metodología desafiante en la capacitación presencial con el objetivo de mantener involucrados y activos a los participantes, lo cual puede ser con ayudas audiovisuales, textos, casos etc.
- Establecer conceptos aplicables al área de trabajo ya que mantiene la motivación de los participantes y retención de información, con el fin de mejorar su aceptación en la capacitación presencial.
- Implementar en la capacitación presencial objetivos claros y alcanzables de la mano de actividades que generen aprendizaje.
- Presentar el contenido de forma lógica y coherente previo al curso, con una duración y horario adecuado. También contar con un facilitador que demuestre dominio del tema para la capacitación presencial con el fin de buscar mejoras en el área.
- Se sugiere implementar métodos y actividades que involucren y mantengan motivado a los participantes, por medio de un material de apoyo práctico, especialmente para la capacitación presencial, ya que según los resultados obtenidos demuestra un promedio bajo de porcentaje.

## VIII. REFERENCIAS

- Anónimo. (2011). *Técnicas de capacitación y entrenamiento*. Recuperado de:  
<http://psicologiayempresa.com/>
- Anónimo. (2016). *Tipos de Capacitación*. Recuperado de <http://www.emprendepyme.net>
- Anónimo. (2017). *Modelos de Capacitación*. Recuperado de: <https://aceproject.org/>
- Baum, G. (2009). *Actualizando la Enseñanza de Informática en las Escuelas Secundarias Técnicas de la Provincia de Buenos Aires*. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Javier\\_Diaz25/publication/291345080\\_Actualizando\\_la\\_Ensenanza\\_de\\_Informatica\\_en\\_las\\_Escuelas\\_Secundarias\\_Tecnicas\\_de\\_la\\_Provincia\\_de\\_Buenos\\_Aires/links/56a1189e08ae27f7de26529b.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Javier_Diaz25/publication/291345080_Actualizando_la_Ensenanza_de_Informatica_en_las_Escuelas_Secundarias_Tecnicas_de_la_Provincia_de_Buenos_Aires/links/56a1189e08ae27f7de26529b.pdf)
- Cabrera, C. (2009). *Capacitación Virtual para el Desarrollo del Recurso Humano en el Área de Mercadotecnia, en la Empresa Servicios Industriales Geopetroleros, S.A.* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de:  
<http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Cabrera-Cynthia.pdf>.
- Cáceres, L. (2017). *Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial en el desempeño laboral de jefes o supervisores de una farmacéutica*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de  
<http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/Caceres-Ligia.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Carranza, A. (2013). *Percepción de un grupo de profesionales De recursos humanos sobre la implementación De capacitaciones por medio de aprendizaje Electrónico (e-learning)*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Carranza-Ana.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Castro, A., Quiros, D., Boniilla, P. & Calvo, R. (2008). *E-Learning: La Nueva Opción de Capacitación en las Empresas*. Universidad Latina. Recuperado de:  
<http://www.auladeeconomia.com/articulosot-19.htm>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones”*. 8a ed. México: Mcgraw Hil.

De León, L. (2017). *Relación Entre Trabajo en Equipo y La Satisfacción Laboral, en Los Colaboradores del Hotel Ubicado en El Municipio de Santa Cruz Mulua Departamento de Retalhuleu*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar).  
Recuperado de:  
<http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2017/05/43/De%20Leon-Laodi.pdf>

De Paz, R. (2016). *Capacitación y competencias laborales*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar).  
Recuperado de:  
<http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/jcem/Tesis/2016/05/43/DeRaquel.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. 6ta ed. México: Pretencioso-Hall Hispanoamericana, S.A.

Dessler, G. y Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta ed. México: Prentice Hall.

Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (2014). *Servir Herramienta del Perú Que Crece. Evaluación de Capacitación*. Recuperado de:  
[http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/publicaciones/dic2014/Documento\\_sobre\\_evaluacion\\_de\\_la\\_Capacitacion.pdf](http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/publicaciones/dic2014/Documento_sobre_evaluacion_de_la_Capacitacion.pdf)

- Gore, E., & Vázquez, M. (2003). *Aprendizaje Colectivo y Capacitación Laboral*. Buenos Aires.
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*, 4ta ed. México DF: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Marquina, R. (2007). *Estrategias didácticas para la enseñanza en entornos virtuales*. (Tesis de maestría, Universidad Los Andes). Recuperado de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/14612/1/tesis\\_mraymond.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/14612/1/tesis_mraymond.pdf)
- Martínez, J. (2017). *Programa de capacitación para los colaboradores de una empresa productora de mango Tommy en el departamento de Zacapa*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2017/05/43/Martinez-Jose.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Miratía, J. (2010). Docencia Universitaria. *Moodle como Apoyo a la Actividad Presencial en Cursos de Postgrado*, 11(1), 59. Recuperado de: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol11\\_n1\\_2010/6\\_art.\\_Omar\\_miratia.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol11_n1_2010/6_art._Omar_miratia.pdf)
- Ñopo, H., Robles, M., & Saavedra, J. (2002). Una medición del impacto del Programa de capacitación Laboral Juvenil PROjoven.
- Pérez, E. (2017). *Capacitación y asertividad*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2017/05/43/Perez-Gerardo.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- Romero, I. y Sperduti, S. (2005). *E-Learning Como Herramienta Para la Capacitación de Personal*. (Trabajo de grado, Universidad de Oriente de Venezuela). Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/655/1/TESIS-658.3124\\_R744\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/655/1/TESIS-658.3124_R744_01.pdf)

Sarmientos. (2011). *Que es una plataforma del e-learning*. Recuperado de: <http://www.e-abclearning.com/>

Sherman, A. & Bohlander, G. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. 9a ed. México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Villar, G. (s.f.). *La Evaluación de un Curso Virtual*. Recuperado de: [www.oei.es/historico/tic/villar.pdf](http://www.oei.es/historico/tic/villar.pdf)

Villegas, M. (2009). *Percepción de la capacitación e-learning en los trabajadores de una entidad gubernamental*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://200.38.75.90:8980/Tesis/05/43/Villegas-Cervantes-Maria/Villegas-Cervantes-Maria.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

# **ANEXOS**

## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	<b>Instrumento para medir el nivel de satisfacción al comprar la capacitación virtual y capacitación virtual.</b>
Autor	Katherine Sharlyn De Paz Lima
Año	2017
¿Que mide?	<p>El nivel de satisfacción al comprar la capacitación virtual y capacitación virtual, por medio de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Material de apoyo</li> <li>❖ Productividad</li> <li>❖ Metodología</li> <li>❖ Aceptación</li> <li>❖ Aprendizaje</li> <li>❖ Contenido</li> </ul>
Sujetos	30 colaboradores, lo cuales serán divididos en el área administrativa y el área operativa de la misma manera con 30 colaboradores de ambos sexos, que estarán dentro de un rango de edad 20 a 50 años, de empresas guatemaltecas ubicadas en la ciudad capital.
Forma de aplicación	Individual, para responder el instrumento, deberán colocar una (X) en la escala que considere se adapta, según su criterio.
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Instrumento</li> <li>❖ Lápiz</li> </ul>
Duración	5-10 Minutos.
Operaciones de respuesta	<p>Escala de Likert, que incluye cuatro opciones de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Excelente (4pts)</li> <li>❖ Bueno (3pts)</li> <li>❖ Regular (2pts)</li> <li>❖ Deficiente (1pts)</li> </ul>
Validado por:	<p>Lic. Manuel Arias            Lic. Mario Fernando Rodríguez            Lic. Marie Lemus</p>

## EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN PRESENCIAL

El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión respecto a las actividades en las que usted ha participado, respecto al tema de capacitación.

<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>	
Excelente	Cumple de forma destacada con lo esperado.
Bueno	Cumple con lo esperado.
Regular	Algunas veces cumple con lo esperado
Deficiente	No cumple con lo esperado.

Instrucciones: A continuación se presentará una serie de aspectos que deberá evaluar acorde a las capacitaciones presenciales en las que ha participado a lo largo de su experiencia laboral, colocando una (X) en el espacio correspondiente en la escala que considere se adapta, según su criterio.

	<b>Aspectos</b>	<b>Respuesta</b>			
		<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
<b>1.</b>	Se entregó el material de apoyo a tiempo.				
<b>2.</b>	Los materiales tienen buena presentación.				
<b>3.</b>	Los materiales permiten profundizar en la temática.				
<b>4.</b>	El capacitador generó un ambiente de participación.				
<b>5.</b>	Se organizaron actividades que permitieron la discusión en grupo o el intercambio de ideas entre los participantes				
<b>6.</b>	La capacitación generó algunas ideas para poder aplicar en mi puesto de trabajo.				
<b>7.</b>	La metodología fue desafiante, manteniéndome involucrado y activo.				
<b>8.</b>	Se utilizaron ayudas audiovisuales.				
<b>9.</b>	Las condiciones (ruido, iluminación, temperatura, espacio) favorecieron la realización del curso.				
<b>10.</b>	Mantuvo la motivación e interés de los participantes.				

11.	Los conceptos son aplicables a mi área de trabajo.				
12.	La capacitación satisfizo mis necesidades y expectativas.				
13.	Los objetivos de aprendizaje fueron claros, desafiantes y alcanzables.				
14.	Se cumplieron los objetivos del curso.				
15.	Se organizaron varias actividades o ejercicios que generaron aprendizaje.				
16.	Me siento listo para aplicar lo aprendido en mi trabajo.				
17.	Los contenidos fueron presentados de forma lógica y coherente.				
18.	El capacitador presentó dominio del tema.				
19.	El nivel de contenido fue el esperado.				
20.	La duración y horario de la actividad fue adecuada.				

**¡¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!!**

## EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN VIRTUAL

El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión respecto a las actividades en las que usted ha participado, respecto al tema de capacitación.

<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>	
Excelente	Cumple de forma destacada con lo esperado.
Bueno	Cumple con lo esperado.
Regular	Algunas veces cumple con lo esperado
Deficiente	No cumple con lo esperado.

Instrucciones: A continuación se presentara una serie de aspectos que deberá evaluar, coloque con una (X) en el espacio correspondiente en la escala que considere se adapta, según su criterio.

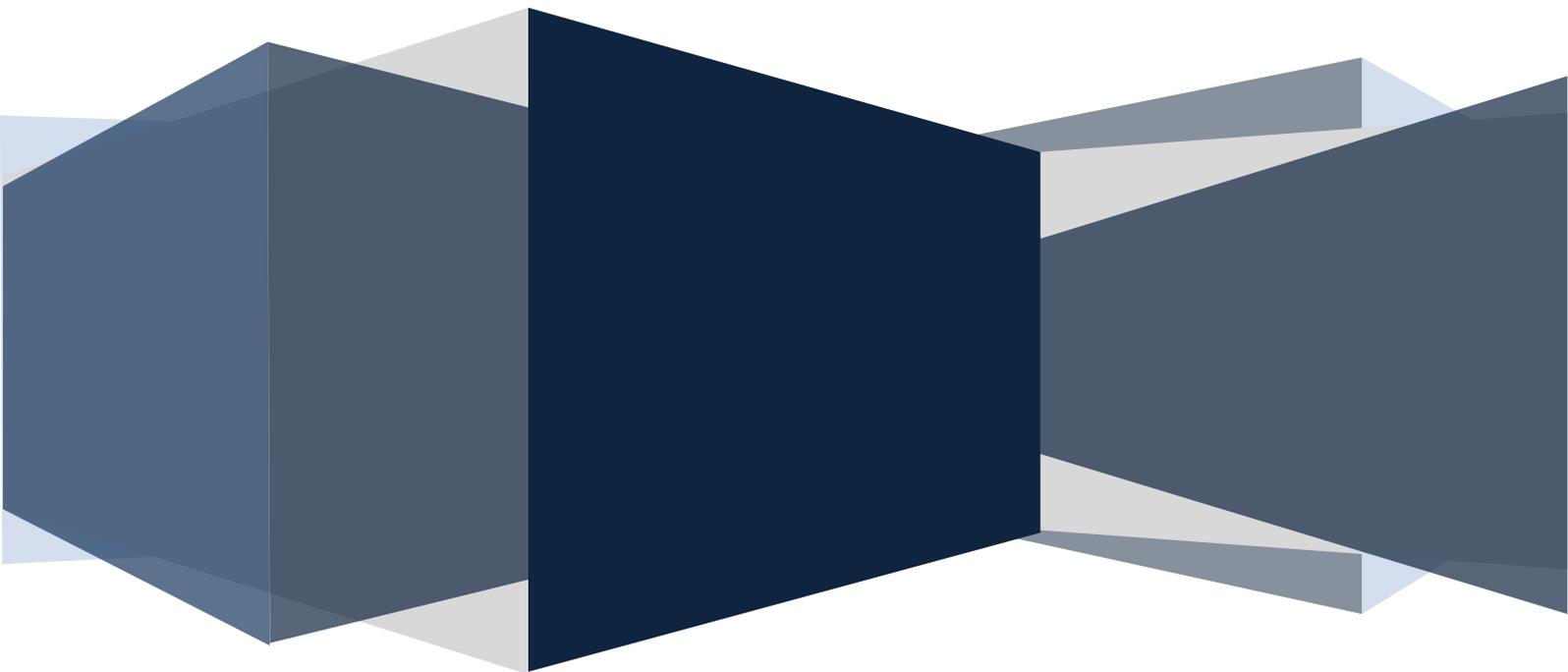
<b>Aspectos</b>		<b>Respuesta</b>			
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
<b>1.</b>	Se entregó el material de apoyo a tiempo.				
<b>2.</b>	Los materiales tienen buena presentación.				
<b>3.</b>	Los materiales permiten profundizar en la temática.				
<b>4.</b>	La plataforma utilizada generó una participación constante.				
<b>5.</b>	La plataforma incluye actividades que permiten la discusión en grupo o el intercambio de ideas entre los participantes .				
<b>6.</b>	La capacitación generó algunas ideas para poder aplicar en mi puesto de trabajo.				
<b>7.</b>	La metodología fue desafiante, manteniéndome involucrado y activo.				
<b>8.</b>	Se utilizó ayuda audiovisual, blogs, foros, tutoriales, etc..				
<b>9.</b>	La metodología del curso llevó un orden.				

<b>10.</b>	El capacitador mantuvo la motivación e interés de los participantes.				
<b>11.</b>	Los conceptos son aplicables a mi área de trabajo.				
<b>12.</b>	La capacitación satisfizo mis expectativas.				
<b>13.</b>	Los objetivos de aprendizaje fueron alcanzables.				
<b>14.</b>	Se cumplieron los objetivos del curso.				
<b>15.</b>	Se organizaron varias actividades o ejercicios que generaron aprendizaje.				
<b>16.</b>	Me siento listo para aplicar lo aprendido en mi trabajo.				
<b>17.</b>	Los contenidos fueron presentados de forma lógica y coherente.				
<b>18.</b>	El contenido fue acorde a los objetivos.				
<b>19.</b>	El nivel de contenido fue el esperado.				
<b>20.</b>	La duración y horario de la actividad fue adecuada.				

**¡¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!!**



# **ANALISIS FODA**[Capacitación Virtual y Capacitación Presencial]



# “INVENTIR EN CONOCIMIENTOS PRODUCE SIEMPRE LOS MEJORES BENEFICIOS”

-Benjamin Franklin

## I. ¿QUÉ ES CAPACITACIÓN?

### Definición

Para Dessler (1996) define a la capacitación como un proceso de enseñanza a los nuevos colaboradores en las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

### Objetivo

Su objetivo o fin es implementar en una organización un programa de capacitación, por lo que Chiavenato (2009) señala los siguientes tres objetivos:

- “Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales.
- Cambiar la actitud de las personas, creando un clima satisfactorio y motivacional”. (p.324).

## II. ANALISIS FODA

A continuación se presentara un análisis en manera de FODA, el cual estará constituido por fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en base a los siguientes seis indicadores evaluados para capacitación virtual y para capacitación presencial, con el objetivo de crear estrategias de una manera más clara y sencilla que ayuden a realizar áreas de mejora en el ámbito de capacitación.

- Material de apoyo
- Productividad
- Metodología
- Aceptación
- Aprendizaje
- Contenido

## Planteamiento de preguntas base

Para ello es importante plantear de manera previa preguntas iniciales o base que ayuden a definir el FODA:



FORTALEZAS	¿Qué tipo de capacitación sobresale mas dentro de la organización y que la diferencia de la otra?
	¿Cuáles son los indicadores que muestran mayor impacto para ambas capacitaciones?
	¿Los colaboradores se encuentran comprometidos e interesados con las capacitaciones implementadas en la organización?
OPORTUNIDADES	¿Cuáles son los indicadores que muestran un mayor crecimiento y enfoque?
	¿Las capacitaciones obtienen resultados satisfactorios para los colaboradores?
	¿Existen nuevas herramientas que puedan ser implementadas en los programas de capacitación?
DEBILIDADES	¿Qué áreas muestran menor interés?
	¿Cuáles son las razones por las que no sobresalen?
AMENAZAS	¿Cuáles son los obstáculos que existen para llevar acabo ambos tipos de capacitación?
	¿Qué elementos hacen la diferencia entre una y otra capacitación?

## FODA

