

Universidad Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Resistencia  
Licenciatura en Tecnología Educativa

Tesina

**“Uso de Hot Potatoes como recurso para la  
evaluación de aspirantes al puesto de Oficial de  
Atención al Cliente”**

Tesista

A.S.I. De Michielis Gloria  
gloriademichielis@gmail.com

Directora

Lic. Villarreal Silvia  
Esp. en Docencia Universitaria

Resistencia 2017

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

A mi familia,  
en especial a vos Enzo, por haber  
sido un compañero incomparable en todo este camino.

## Contenido

Introducción .....	6
Justificación .....	7
Planteamiento del Problema.....	8
Enunciado del Problema .....	8
Descripción del Problema .....	8
Preguntas de Investigación.....	9
Objeto del Estudio .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general:.....	10
Objetivos específicos: .....	10
Fundamentación Teórica.....	10
Aprendizaje.....	10
Evaluación .....	13
Uso de las TICs en la Educación.....	17
Capacitación Laboral .....	24
Herramientas de Autor.....	28
Hot Potatoes.....	31
Perfil del Oficial de Atención al Cliente .....	33
Metodología de la Investigación.....	35
Enfoque de Investigación .....	35
Población y Muestra.....	36
Diseño de la Investigación .....	36
Recolección de Información.....	38
Entrevista .....	39
Observación .....	41
Cronograma, recursos humanos y materiales.....	43
Cronograma.....	43
Recursos Humanos.....	43
<i>Recursos Materiales</i> .....	44
Estudio de Campo.....	45
Constitución de la muestra .....	47

Cronología de las Entrevistas.....	47
Cronología de las Observaciones.....	48
Análisis y Presentación de los resultados .....	48
Entrevista a Capacitadores (EC).....	48
Entrevista Preliminar a Aspirantes (EPA) .....	49
Observaciones no participantes (ONP).....	51
<i>Entrevista Final a Aspirantes (EFA)</i> .....	53
Conclusión.....	55
Lecciones Aprendidas .....	57
Referencias .....	59
Anexos .....	65

## Introducción

El presente trabajo se basa en la investigación del “Uso de Hot Potatoes como recurso para la evaluación de aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente”, la misma se llevará a cabo en el Banco Formosa de la Ciudad de Formosa, enfocándose en optimizar el uso de herramientas tecnológicas para que la práctica del capacitador, mejore el proceso de aprendizaje de conceptos claves para un óptimo desempeño.

El mismo se planteará contemplando la posibilidad de detectar un recurso didáctico que permita mejorar la transmisión de los contenidos pertinentes. Se desea determinar si el recurso elegido es apropiado para la evaluación de la temática abordada.

Debido al auge actual del uso de recursos didácticos, así como también de la generación de universidades corporativas, surge el desafío de fusionar ambos elementos para un objetivo común.

*“Las investigaciones recientes demuestran que el uso de las TIC en el proceso de evaluación de los estudiantes puede resultar de gran utilidad como herramientas que permitan utilizar los recursos de tiempo y los materiales de manera más eficiente, tanto para el estudiante como para el profesor” (Casas Blanco et al., 2013).*

La metodología de trabajo a utilizar se describe como cualitativa, de carácter descriptivo. Hasta el momento no se registran antecedentes del uso del recurso propuesto en el ámbito educativo corporativo local, se desconoce a nivel internacional.

La expectativa del estudio es poner en evidencia información útil, que permita determinar la viabilidad de la aplicación de la herramienta.

## **Justificación**

Si bien es cierto que las nuevas generaciones tienen una relación especial con la tecnología, no es menos cierto que aún hoy existe un arraigo importante a las técnicas de evaluación tradicional. Esta realidad, sin duda, crea preocupación en los capacitadores internos, los cuales en ocasiones, dada la vorágine del negocio, experimentan sentimientos de incapacidad para enfrentar de manera positiva y efectiva las necesidades. Este sentimiento se potencia cuando les toca el desafío de ser partícipes de la admisión de nuevos colaboradores en tiempo record, sin perder de vista la misión y la visión de la empresa.

La presente investigación tiene relevancia para el Banco Formosa, porque hasta el momento la institución no implementó el uso de recursos tecnológicos como herramienta de apoyo para la evaluación del aprendizaje en el marco de la universidad corporativa que está conformando.

En este sentido, la investigación propuesta se justifica plenamente desde varios puntos de vista. Con referencia a su aspecto teórico, analiza diversos enfoques referidos, tanto al aprendizaje, como a la didáctica necesaria en el perfil del oficial de atención al cliente, verificando la aplicabilidad del Hot Potatoes en el proceso de evaluación.

Desde el punto de vista práctico, aporta una metodología específica a los capacitadores, destinada a facilitar el aprendizaje de los conceptos básicos para el desempeño del oficial de atención al cliente. Esto se enfoca a dar solución a los continuos obstáculos afrontados por los aspirantes y capacitadores a lo largo del proceso de evaluación.

Con respecto a su aporte heurístico, este estudio permitirá ofrecer apoyo a muchos capacitadores que se interesan por estudiar y verificar los niveles de conocimiento, con incidencia en el aprendizaje, específicamente en los temas orientados al cliente. Del mismo modo, se plantea como un aporte para otras investigaciones, orientadas al estudio de variables afines dentro de esta misma línea de investigación.

Desde el punto de vista de su valor social, podría dar una respuesta a las necesidades que actualmente tienen muchas organizaciones que brindan un servicio directo al cliente.

## **Planteamiento del Problema**

### **Enunciado del Problema**

*¿Cómo influye el uso de Hot Potatoes en el proceso de evaluación que se realiza en la capacitación inicial de aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente del Banco Formosa?*

### **Descripción del Problema**

En la actualidad nuestro país está teniendo un despertar educativo, en especial los docentes, que indagan nuevas herramientas para mejorar la calidad educativa, tratando de buscar innovaciones para que el proceso de enseñanza y el de aprendizaje se torne más significativo en un afán de garantizar la correspondencia social y cultural. Así también en el ámbito corporativo es cada vez más esencial la gestión de los recursos humanos como aporte para que las organizaciones puedan llevar adelante el proceso de mejora continua exigido por el mercado y los entes que regulan su actividad. En este marco se observa la necesidad de detectar las prácticas y recursos tecnológicos que permitan estar a la orden del día, aun cuando la exigencia del mercado financiero supere los estándares tradicionales. Esto se evidencia en la tarea que llevan a cabo los capacitadores del Banco de Formosa SA, quienes no siempre logran transmitir los conocimientos básicos establecidos en el programa, en el corto tiempo con el que cuentan.

No hay evidencias locales de investigaciones previas enfocadas en la evaluación de oficiales de atención al cliente medidas por una herramienta de autor, no obstante las investigaciones recientes demuestran que las aplicaciones informáticas bien aplicadas en el campo educativo aportan importantes ventajas, ya que suelen generar una motivación intrínseca que resulta atractiva y estimulante (Chiavenato, 2007).



La deficiencia en la comprensión de los conceptos básicos para el desarrollo de la operatoria puede llevar a un incumplimiento normativo, incidentes de riesgos por errores humanos, así como también a la insatisfacción del cliente, decantando esto en una pérdida económica, lo cual no solo representaría un mal indicador para la institución sino también un fuerte impacto en su calificación como entidad financiera.

El empleo cotidiano de métodos, estrategias y técnicas didácticas activas, en la enseñanza-aprendizaje, como en la evaluación de este último comprende una de las herramientas que pretende elevar significativamente la comprensión de los contenidos básico para el puesto de oficial de atención al cliente.

### **Preguntas de Investigación**

¿Siente el alumno que el Hot Potatoes es una herramienta útil para el proceso de evaluación?

¿Es Hot Potatoes una herramienta adecuada para evaluar aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente?

¿El uso de Hot Potatoes agiliza la evaluación de contenidos teóricos?

### **Objeto del Estudio**

Es la influencia que tiene el uso de la herramienta sobre los aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente. La experiencia se realizará con aspirantes que cursan la capacitación inicial de oficiales de atención al cliente del Banco de Formosa de la ciudad de Formosa, en el marco de integración educativa corporativa. Los mismos tienen entre 25 y 30 años, ninguno de ellos presenta dificultades motrices. Todas son personas nacidas en Formosa, con el arraigo cultural característico de la zona.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Analizar la influencia del uso de Hot Potatoes en el proceso de evaluación que se realiza en la capacitación inicial de aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente del Banco Formosa.

### **Objetivos específicos:**

- Describir la actitud de los aspirantes frente al Hot Potatoes como herramienta de evaluación.
- Identificar los beneficios que proporciona el uso del Hot Potatoes, en el proceso de evaluación de aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente.
- Indagar respecto de la economía de tiempo que representa el uso de Hot Potatoes para evaluar contenidos teóricos.

## **Fundamentación Teórica**

### **Aprendizaje**

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (2001) el aprendizaje se define como “1. Acción o efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa. 2. Tiempo que en ello se emplea”, por otro lado define aprender como “1. Adquirir el conocimiento de alguna cosa por medio del estudio o de la experiencia.”

A lo largo de la historia algunos psicólogos han coincidido en que el aprendizaje son los procesos a partir de los cuales la conducta humana varía y se modifica en el tiempo, adaptándose a los cambios que se producen a su alrededor (Aguado, 1999). El aprendizaje es el mayor proceso de adaptación

humana, es además una ocupación que se incrementa para todos nosotros, a través de los años (Kolb, 1984 en Alonso, 1997).

El inicio del estudio del aprendizaje se remonta al siglo XIX, momento en el que algunos científicos decidieron iniciar un proceso de comparación entre los mecanismos de aprendizaje animal y humano.

En los años 30 se originó el conductismo, una corriente de la psicología en donde el aprendizaje llegó a ser el proceso central de estudio.

Los autores Thorndike, Watson y Pavlov, todos ellos pertenecientes a esta corriente, sostienen que “el aprendizaje es una conducta observable causada principalmente por eventos del ambiente” (Corral García y Aguilera Santoyo, 2013, p.17).

Otra gran corriente de pensamiento pedagógico es la cognitiva, en ella se destacaron autores como Piaget, Ausubel y Montessori, entre otros. Para éstos el aprendizaje es un cambio en los procesos mentales y en el conocimiento. Esto sería el resultado de procesos que incluyen la percepción de los estímulos, la recuperación del conocimiento apropiado, la anticipación de eventos y la conducta (Rodríguez Villamil, 2011).

Resumiendo, Puente (1997) manifiesta que en las diversas teorías sobre el aprendizaje encontramos criterios comunes utilizados para su definición: “a) el cambio en la conducta de un individuo o en su habilidad para hacer algo; b) el cambio como resultado de la práctica o de la experiencia; b) el cambio como un fenómeno que se mantiene perdurable en el tiempo”. (Puente, 1997 en García Gajardo, Concha Gfell y Fonseca Grandón, 2015, p.32).

Atentos a la muestra con la que trabajaremos es un muy importante hacer una breve reseña sobre los factores claves del aprendizaje en adultos. Según Malcolm Knowles, considerado un pensador líder en la educación para adultos, los mismos poseen autonomía, son autodirigidos y a lo largo de la vida han acumulado experiencia y conocimiento, así también pueden hacer foco en el logro de las metas, son prácticos y saben lo que es relevante. Todos estos son factores que el docente deberá tener en cuenta para realizar una correcta gestión de los contenidos académicos en pos de un proceso efectivo (Malcolm, 1991 en Maniscalco-Theberge, 2011).

Por su parte Ramírez Díaz señala la importancia del uso de las TICs en los procesos de aprendizaje de las poblaciones adultas, resaltando que estas deben ser aplicadas de modo que permitan humanizar el aprendizaje, es decir, se considera necesario tomar como base dos fenómenos de la naturaleza humana: la vida cotidiana y la problematización como ámbitos de acción (Ramírez Díaz, 2013).

Considerando los desafíos que se presentan en la actualidad es importante destacar que uno de los principales objetivos de integrar a la educación las TICs, es que los mismos permitan mejorar las actuales condiciones de la formación en orden de mejorar la interacción entre el profesor y el estudiante, la relación del estudiante con el conocimiento y la posibilidad de enfocar el aprendizaje desde la perspectiva del estudiante que aprende a aprender. Todo lo anterior en función de lograr mejores resultados de aprendizaje en el contexto actual del modelo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento que impera. Cabe destacar que un factor importante para el logro de este objetivo es la indefectible inversión material y humana, que se precisa realizar para generar el espacio adecuado (Flores Vivar, 2005).

Desde el punto de vista de la innovación, se considera que la incorporación de las TICs pretende significar un valor agregado que transforme la manera en la que los profesores y estudiantes interactúan en el aula. Valor orientado a la ayuda educativa, la colaboración de todos los compañeros de cada curso, la regulación y control de los estudiantes sobre sus propios procesos de autoaprendizaje y el fortalecimiento de la actividad conjunta entre profesores y estudiantes.

La sociedad de la información está potenciando el aprendizaje a lo largo de toda la vida, con una formación no limitada a un período, en el cual se aprenden las destrezas elementales necesarias para desenvolverse durante toda la vida en el terreno social y laboral (Benvenuto, 2003). La omnipresencia de los medios de comunicación social favorece los aprendizajes que las personas realizan informalmente a través de sus relaciones sociales, de la televisión y los demás medios de comunicación social, de las TICs y especialmente de Internet.

Los jóvenes cada vez saben más y aprenden más cosas fuera de la escuela. Por ello, uno de los retos que tienen actualmente las instituciones educativas consiste en integrar los aportes de estos poderosos canales formativos en el proceso de aprendizaje, facilitando a los estudiantes la estructuración y valoración de estos conocimientos dispersos que obtienen a través de Internet.

Desde la perspectiva sociocultural del aprendizaje, la interacción social y el discurso, son elementos básicos para el desarrollo de los procesos cognitivos superiores (Vygotsky, 1978 en Gros, 2002).

En los últimos años numerosas voces han señalado la necesidad de una revisión en profundidad de las nuevas formas de enseñanza y las metodologías docentes empleadas en las aulas universitarias. En este proceso de convergencia se ha promovido y aumentado la discusión alrededor de esta necesidad, poniendo a debate ideas y principios como el protagonismo del estudiante en el proceso de aprendizaje, el carácter activo que debe tener dicho proceso, la importancia de la autonomía y autorregulación del aprendizaje por parte del estudiante, o la multiplicidad de metodologías de enseñanza y de instrumentos de evaluación que, más allá de la clase magistral o el examen escrito tradicional, resulta necesario emplear para conseguir que los estudiantes universitarios alcancen las finalidades y competencias que requiere su futuro ejercicio profesional (Onrubia, 2007).

A partir de todo lo expuesto, para avanzar, se tomará como referencia la siguiente definición: “Aprendizaje es el proceso de adquisición de una disposición, relativamente duradera, para cambiar la percepción o la conducta como resultado de una experiencia” (Alonso, Gallego y Honey, 1997, p.22).

## **Evaluación**

Atentos a que la evaluación es un proceso muy importante que complementa al de enseñanza y de aprendizaje no podemos dejar de mencionar a han sido las TICs las herramientas que en los últimos tiempos revolucionaron su desarrollo.

Si nos preguntáramos ¿Qué es evaluar? podríamos reparar en algunas definiciones como ser:

- a) En el Diccionario de la Real Academia Española (2001): “1. Señalar el valor de una cosa. 2. Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa. 3. Estimar los conocimientos, aptitudes y valores de los alumnos.”
- b) En el Diccionario Larousse Ilustrado (2016): “1. Valorar. 2. Fijar el valor de una cosa.”

Ralph W. Tyler, considerado el padre de la evaluación educacional, creó el primer método sistemático en este campo, el cual tuvo gran influencia en el desarrollo de la evaluación. Antes de los estudios de Tyler, los modelos de evaluación se centraban en los estudiantes en la valoración de los logros que estos alcanzaban, desde una óptica valorativa. Éste además puso énfasis en la evaluación de diversos componentes del currículo y de su desarrollo, formando, especificando, y definiendo los objetivos en términos de rendimiento, como el primer paso del estudio evolutivo. De esta manera la evaluación se convirtió en un proceso para determinar la congruencia entre los objetivos preestablecidos, las acciones para su logro y los resultados. (Saavedra, 2001).

Acorde a estos lineamientos algunos autores sostienen que la evaluación es en esencia el proceso de determinar hasta qué punto los objetivos educativos han sido alcanzados, mediante los programas de currículos y enseñanza.

Metfeseel y Michael (1967) elaboraron una ampliación del modelo Tyleriano, definiendo un paradigma educativo en el que se destacan la emisión de juicios en todo el proceso evaluativo y no únicamente en los resultados, así como el papel que deben cumplir los evaluadores.

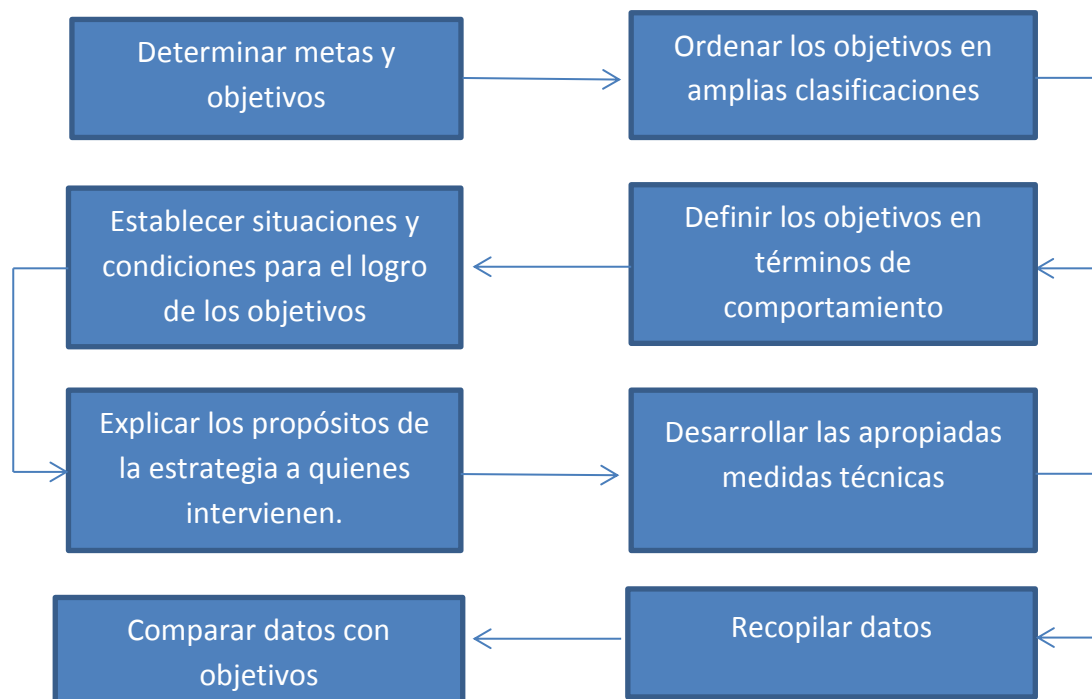


Figura 1. Procedimientos de Evaluación. Elaboración propia basada en Tyler (1970)

Entre las distintas concepciones que existen sobre la evaluación podemos mencionar la de Cabrera, el autor sostiene que este proceso debe tener como principal horizonte la obtención de información objetiva, en el marco de un proceso sistemático que permita detectar las características del diseño, la ejecución y los resultados del proceso educativo. Por otro lado debe posibilitar la identificación de los motivos por los cuales el proceso de formación fue exitoso o no (Cabrera, 2000 en González & De-Juan, 2015). Por su parte Guerra manifiesta que la evaluación tiene como objetivo mejorar el desempeño de un individuo, con el fin de obtener resultados y contribuciones específicas. Así también resalta que este proceso debe contribuir para la detección de todos aquellos sucesos que no fueron anticipados (Guerra, 2007 en Lara; Peñaloza, 2011). Desde un enfoque más técnico podemos decir que se define “como la suma de muchos factores que constituyen un proceso dinámico, abierto y contextualizado, que se desarrolla a lo largo de un período de tiempo, teniendo en cuenta que no se trata de una acción puntual o aislada” (Castillo; Cabrerizo, 2003 en Lara; Peñaloza, 2011, p.17).

A partir de estos conceptos podemos mencionar algunos de los tipos de evaluaciones sobre los que consideramos oportuno centrarnos. La evaluación

sumativa, por ejemplo, es la que tradicionalmente se utiliza en el sistema educativo universitario, la misma se realiza al finalizar una etapa educativa con el fin de proveer al docente información necesaria para calificar al alumno. Permite evidenciar si el este alcanzó los objetivos educativos establecidos (Álvarez, González y García, 2007).

Otro tipo, la evaluación formativa o procesual se ejecuta durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite generar información reveladora para el docente y para el alumno. Para obtener resultados positivos es preciso ser muy cautos en la metodología a aplicar (Giné y Parcerisa, 2000).

Haciendo foco en el proceso de evaluación de aprendizaje en espacios virtuales, mediados por TICs, se destaca que la incorporación de estas herramientas representa unas de las alternativas más viables para el logro de los perfiles de formación de un profesional atemporal, adaptativo, analítico, con autoconocimiento y autocontrol (Capacho, 2004 en Rodríguez e Ibarra, 2011). Dicho esto resulta paradójico que en los sistemas y procedimientos actuales de evaluación universitaria se continúe enfatizando en el trabajo del profesor por sobre el aprendizaje de los estudiantes (Ibarra y Rodríguez, 2010 en Rodríguez e Ibarra, 2011).

Autores como Ibarra y Rodríguez (2011) se enfocan en la e-Evaluación orientada al e-Aprendizaje (e-EOA), destacándola como el proceso de aprendizaje, mediado por herramientas tecnológicas, a través de la cual se promueve y potencia el desarrollo de competencias útiles y valiosas para el presente académico y el futuro laboral de los estudiantes universitarios como profesionales estratégicos.

Unas de las alternativas de evaluación que permiten implementar las TICs son las denominadas de autogestión a autoevaluación. Dentro del campo universitario, la realización de autoevaluaciones por parte de los estudiantes va ganando terreno sobre por su estrecha interrelación con el fenómeno del aprendizaje autónomo (Ibarra y Rodríguez, 2008 en Rodríguez e Ibarra, 2011), ya que con la correcta orientación del docente puede capacitar a los alumnos para establecer sus objetivos de aprendizaje, realizar autoseguimiento,



autocorrección y, en general, autorregular su proceso de aprendizaje (Nicol y MacFarlane-Dick, 2006 en Ibarra, 2011).

Según lo expuesto y lo observado en otras bibliografías, se destaca que desde la óptica corporativa se evidencia que al igual que en cualquier otra comunidad educativa la incorporación de recursos tecnológicos representa siempre un nuevo paradigma para todos sus actores. No obstante, como bien lo destacan algunos autores el capital de las organizaciones está en sus recursos humanos, de allí el desafío que han tomado muchas instituciones en los últimos años enfocándose en el desarrollo de las personas, convencidos que esto permitirá una mejora continua de sus competencias y como consecuencia de su desempeño (Palmero-Peña et al., 2012).

### **Uso de las TICs en la Educación**

A lo largo de los años las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han tomado gran protagonismo en todos los ámbitos de la actividad humana, fundamentalmente en el educativo. Los participantes del proceso educativo han experimentado cambios y nuevas exigencias producto de la globalización y de estar inmersos en la sociedad del conocimiento y la información. Los docentes cuentan con el desafío constante de desarrollar competencias y habilidades básicas para el manejo de TICs, con el objetivo de abordar adecuadamente las características de los alumnos en escenarios cada vez más exigentes y de calidad.

Haciendo un recorrido histórico sobre la Tecnología Educativa (TE), como origen de las TICs, podemos decir que se han identificado diversas conceptualizaciones, producto de los cambios a lo largo de los tiempos, consecuencia de la evolución de la sociedad y de las ciencias que la fundamentan.

La UNESCO (1984), ha establecido dos concepciones básicas: “1) Originariamente ha sido concebida como el uso para fines educativos de los medios nacidos de la revolución de las comunicaciones, como los medios audiovisuales, televisión, ordenadores y otros tipos de “hardware” y “software” y

2) En un nuevo y más amplio sentido, como el modo sistemático de concebir, aplicar y evaluar el conjunto de procesos de enseñanza aprendizaje teniendo en cuenta a la vez los recursos técnicos y humanos y las interacciones entre ellos, como forma de obtener una más efectiva educación.” (p. 43-44).

Sabemos entonces que las TICs pueden convertirse en instrumentos útiles para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos educativos, basado en las posibilidades que brindan para la creación de entornos de aprendizaje, promoviendo la creatividad e innovación de la información de los estudiantes, revolucionando la manera en la que se obtiene, se maneja y se interpreta la información.

Algunos autores sostienen que “La capacidad de incorporar las TICs a la educación, no solo da más posibilidades de acercar a más lugares y personas salvando distancias, sino que supone además una innovación en la educación, pues al existir más posibilidades, el aprendizaje se ve modificado en comparación con una enseñanza tradicional.” (Hinojo y Fernández, 2012 en Aguilar, 2012, p.24).

En cuanto a los aspectos metodológicos, la existencia de competencias ligadas al manejo de la información a través de las TICs requiere de esfuerzos de sistematización sobre su diagnóstico, implicancias, impactos y acciones necesarias para su valoración, uso y adecuada aplicación. Según Onrubia (2007), diferentes instituciones universitarias han puesto en marcha iniciativas y planes de innovación, considerando la incorporación de las TICs una de las vías relevantes para la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria. Fundamentando que estas tecnologías, por sus características, pueden llegar a modificar sustancialmente las situaciones de enseñanza y aprendizaje, facilitando nuevas (y mejores) maneras de enseñar y aprender.

Según numerosos autores la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación supone la utilización efectiva de nuevas metodologías y recursos didácticos destinada a mejorar el proceso de enseñanza y el de aprendizaje. La UNESCO (2008), entre otras cosas señala que gracias a la utilización continua y eficaz de las TICs en procesos educativos, los estudiantes tienen la oportunidad de adquirir capacidades

importantes en el uso de estas. El rol del docente es importante en la tarea de ayudar a los estudiantes a adquirir esas capacidades. Para ello es imprescindible que los docentes estén preparados para empoderar a los estudiantes con las ventajas que les aportan las TIC.

La complejidad de la función docente requiere una de sólida formación teórica, pedagógica y didáctica, a las cuales debe vincularse la adquisición de habilidades para el manejo y uso de las TIC (Cabero, 2004 y Foster, 2005 en Ministerio de Educación, 2006).

El Consejo de Redacción de la Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado ha afirmado que transitamos una nueva etapa de la historia de la humanidad, la de la globalización, en la que juegan un papel preponderante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC): informática, ofimática, multimedia, temática, Internet, interfaces, satélites, telefónica móvil, videoconferencia, televisión digital GPS, comercio electrónico, prensa digital, entre otros (Onrubia, 2007).

Por otra parte, De Pablos (2003) señala que la presencia de TICs en el mundo de la educación es hoy una realidad irrefutable, y que las posibilidades, ventajas o resultados de esta presencia han pasado a ser una cuestión de primera línea en los análisis de los expertos, en las prioridades de las administraciones educativas o en los cambios sugeridos en la formación y actualización de los docentes.

La incorporación de las TIC a la educación como señala Carrasco (2006) ha supuesto para las instituciones educativas un profundo cambio en las relaciones con los miembros de la comunidad que la sostiene y con la administración educativa de la que depende.

Existe, según Marqués (2000), la posibilidad de sintetizar en los siguientes elementos el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la educación:

- 1) La importancia creciente de la educación informal en las personas, es decir, las mismas tienen cada vez más a disposición diversos medios que le permiten aprender fuera de la escuela.

2) La necesidad de nuevos contenidos curriculares que contengan por ejemplo la elaboración personal de conocimientos funcionales, la argumentación de las propias opiniones, el trabajo en equipo, la capacidad de autoaprendizaje y adaptación al cambio, entre otras.

3) Nuevos instrumentos TIC para la educación, estos otorgarán múltiples funcionalidades como fuente de información hipermedial, canal de comunicación interpersonal para el trabajo colaborativo, presentaciones multimedia, entre otros.

4) Creciente oferta de formación permanente y de los sistemas de teleformación, ya sea presencial u online.

5) Nuevos entornos virtuales de enseñanza y de aprendizaje.

6) La necesidad de una formación didáctico-tecnológica de los docentes, sea cual fuere el nivel de integración de las TICs.

7) Labor compensatoria frente a la brecha digital, es decir que se debe realizar una alfabetización digital tanto a docente como a alumnos para acortar las distancias.

8) Mayor transparencia, que conlleva una mayor calidad en los servicios que ofrecen los centros educativos.

Complementando todo lo anterior, el mismo autor indica que la emergente sociedad de la información, impulsada por un vertiginoso avance científico en un marco socioeconómico neoliberal - globalizador y sustentada por el uso generalizado de las potentes y versátiles tecnologías de la información y la comunicación (TIC), conlleva cambios que alcanzan todos los ámbitos de la actividad humana. Sus efectos se manifiestan de manera muy especial en las actividades laborales y en el mundo educativo, donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, hasta la formación básica que precisamos las personas, la forma de enseñar y de aprender, las infraestructuras y los medios que utilizamos para ello, la estructura organizativa de los centros y su cultura (Marqués, 2000).

Por lo ya señalado, es un hecho objetivo que las TIC están produciendo cambios en las formas de enseñanza y aprendizaje, en la forma en que los

profesores se relacionan con el conocimiento y las formas en que los agentes involucrados en el proceso educativo interactúan.

Saliendo un poco del contexto educativo tradicional, se desataca el auge de las Universidades Corporativas en el que se evidencia que el desafío es similar. Las empresas son cada vez más dependientes del conocimiento, por lo cual, en un intento de suplir el déficit de conocimiento que pudieran tener sus recursos humanos apuestan a la adquisición de herramientas que les permita formarlos acorde a sus necesidades, objetivos y estrategias.

Como bien lo resaltan Baladrón Pazos y Correyero Ruiz (2013), indudablemente la aplicación de las TICs en contexto corporativo implicará nuevos desafíos. De cara a los alumnos esto tendrán como objetivo potenciar el aprendizaje colaborativo mediado por recursos 2.0, mejorar las plataformas e-learning y diseñar herramientas para evaluar el impacto de los programas de formación y mientras que la instituciones tendrán el desafío de identificar y gestionar las fuentes de conocimiento interno.

Es así que las TICs se convierten en una herramienta necesaria, y los efectos de su uso en el ámbito educativo, sea cual fuera, dependen de la calidad del enfoque pedagógico, de los objetivos propuestos y no de la tecnología en sí. De las lecturas realizadas destacamos los siguientes impactos de las TICs en la educación:

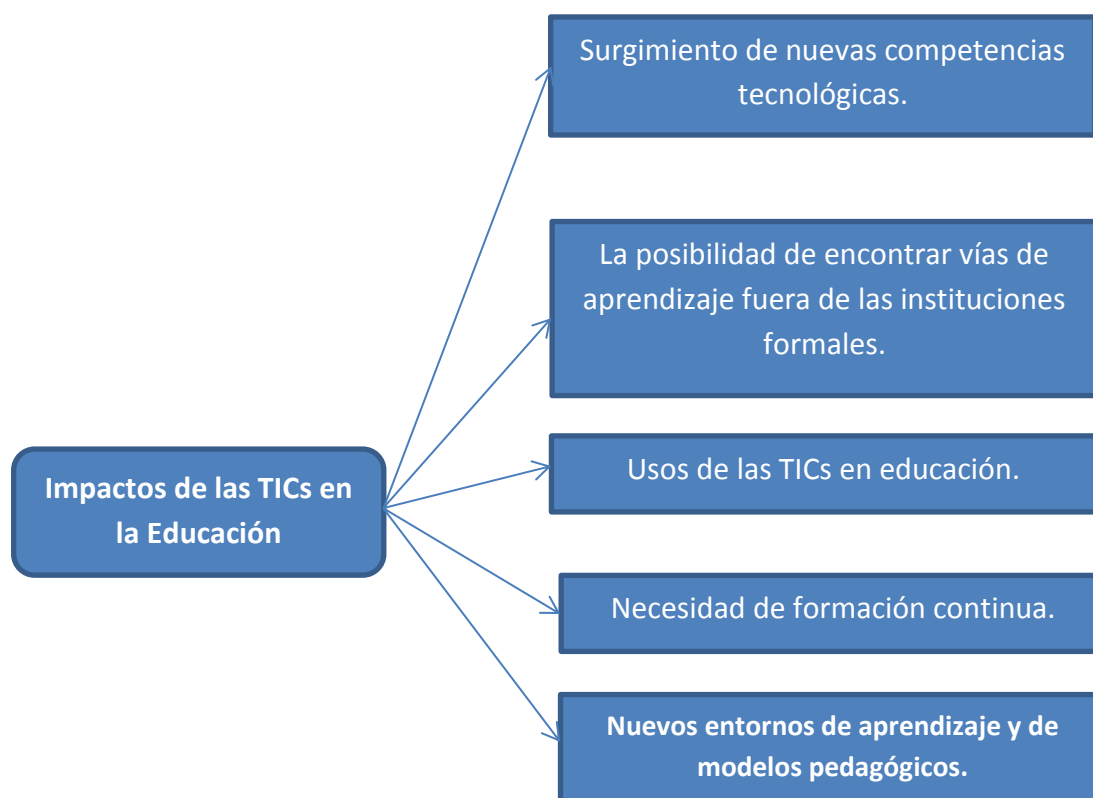


Figura 2. Impactos de las TICs en la Educación. Elaboración propia basada en PrietoDíaz, V., et al. (2011)

A partir de esto es muy importante destacar que si bien las nuevas generaciones van asimilando de manera natural esta nueva cultura que se va conformando, para otros implica muchas veces importantes esfuerzos de formación, adaptación, así como también desaprender todo aquello que hasta ahora se hacía de una determinada manera o que simplemente ya no sirve.

Autores destacados resaltan que “Una de las formas más radicales de transformación, nos la encontramos en lo que podríamos denominar como estilos de procesamiento. Si la cultura impresa conlleva la utilización de un procesamiento lineal, secuencial y jerarquizado; la digital supone un procesamiento fragmentado, discontinuo e hipermedia, donde la persona va adquiriendo información de diferentes medios y recursos, con diferentes sistemas simbólicos, y las mezclan, y remezclan.” (Cabero, 2009, p. 193 en Cabero Almenara, 2010, p.58).

Entendiendo que para que estos cambios reflejen los resultados esperados en el ámbito educativo es necesaria la correcta implementación de los recursos tecnológicos. Vemos conveniente repasar algunas de las funciones fundamentales de las TICs en este plano.



Figura 3. Funciones Fundamentales de las TICs en la Educación. Elaboración propia basada en PrietoDíaz, V., et al. (2011)

Teniendo en cuenta estas funciones si quisiéramos destacar una TIC muy utilizada actualmente en el ambiente educativo podríamos mencionar a las Herramientas de Autor. Éstos constituyen un grupo de aplicaciones de enseñanza que promueven un aprendizaje individual y flexible basado en el conocimiento y comportamiento del usuario. Si bien es un tema interesante para desarrollar, lo abordaremos más adelante.

Habiendo hecho una breve reseña del tema y conscientes de que es posible desarrollarlo aún más, podemos decir que la aplicación de las TICs en el ámbito educativo es un proceso dinámico en el que aún faltan muchos aspectos por descubrir.

### **Capacitación Laboral**

El proceso educativo desarrollado en un corto plazo es denominado capacitación, el mismo debe ser ejecutado de forma sistemática y organizada. Tiene como objetivo que el individuo adquiera conocimientos, desarrolle nuevas habilidades y competencias (Fernández, 2014). En esencia es el traslado de los conocimientos específicos.

Un entendido en el tema resalta que “la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.” (Chiavenato, 2007).

En los últimos años las organizaciones recurren a las capacitaciones como herramienta para el desarrollo de sus recursos humanos, en busca de que los resultados signifiquen un aporte en su contribución y competencias.

Como bien lo señala Chiavenato (2007) son varios los campos de aplicación en una capacitación, generalmente es aplicada en: a) *la inducción*, instancia en la que el empleado recién ingresado recibe información general sobre la institución, habitualmente lo provee el área de RRHH, momento en el que también se notifica por escritas las pautas a partir de las cuales será evaluado; b) *el entrenamiento*, en este los contenidos se enfocan más sobre las tareas o funciones específicas, es decir debe llevarse a cabo a partir de documento



escritos que regulen la operatoria; c) la formación básica, a partir de la misma se brinda a la persona conceptos generales relacionados a la institución de manera que esté preparado con lo mínimo e indispensable para cubrir diversos puestos, generalmente está orientado a jóvenes profesionales.

Históricamente las organizaciones han enfrentados diversos paradigmas que han revolucionado su forma y su accionar. Ya hace un tiempo la llegada de las TIC ha modificado la manera de generar conocimiento, como también la forma de trabajar (Climént-Bonilla, 2014).

La necesidad de desarrollar competencias en los empleados ha impulsado a las instituciones a definir nuevas políticas educativas y laborales, generando así la correlación entre lo evaluativo y lo informático. Lo evaluativo fue contemplado por ejemplo en los planes y proyectos para el aprendizaje previo que se llevó a cabo en la década del sesenta el Reino Unido y Estados Unidos (Nyatanga, 1998 en Climént-Bonilla, 2014). Por otro lado lo informático es lo que actualmente brinda soporte a la llamada sociedad del conocimiento y era de la informática, a partir de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que año a año evolucionan (Comisión Europea, s. f. en Climént-Bonilla, 2014).

El objetivo que persiguen las organizaciones que invierten en el desarrollo de sus colaboradores es que este signifique un aporte para lograr la construcción colaborativa del éxito que todos esperan (Chiavenato, 2007).



Figura 4. Éxito Organizacional. Elaboración propia basada en Chiavenato (2011)

La emergencia de nuevos actores y proveedores en el ámbito universitario es un proceso de gran interés para comprender la dirección de la educación superior en el futuro inmediato. El panorama es complejo y la dinámica es muy viva. A la par de procesos de cambios racionales y programados, están ocurriendo auténticas mutaciones en este campo. Es así que surge el fenómeno de la Universidad Corporativa como la categoría que comprende a los servicios de capacitación y entrenamiento especializado de empleados y candidatos a empleados en firmas y corporaciones (Rodríguez, 2003).

En su libro *Corporate Universities*, Jeanne Meister define a la universidad corporativa como una “sombrija estratégica para el desarrollo de empleados educados, consumidores y proveedores que tiene la finalidad de apoyar las estrategias organizacionales de las empresas”. Como tales, las universidades corporativas han venido a sustituir a los antiguos departamentos de capacitación y entrenamiento; a diferencia de éstos, la universidad corporativa “provee el aprendizaje conjunto en el ámbito de la organización, mediante la

administración de la educación como un proyecto empresarial” (Meister, 1998 p. 31).

Según los datos de Meinster (1998), si hacia 1988 existían 400 instituciones con esa denominación, en la actualidad se estima que existen aproximadamente 1.600 (incluyendo al 40% de las compañías clasificadas entre las 500 más poderosas del mundo según la lista Fortune), y es posible que hacia 2010 su número sea equivalente al de las IES tradicionales de Estados Unidos (Morrison, 2000). La lista actual de las principales universidades corporativas incluye empresas del sector productivo (por ejemplo General Electric, General Motors, Land Rover, Shell), del sector de bienes de consumo (Coca Cola, Marlboro, Mc Donalds), del sector comercial (Wal-Mart, Eddi Bauer, Best Buy, Home Depot, Target Stores), del sector financiero (por ejemplo American Express), del sector de entretenimiento (Disney, Universal) y, por supuesto, del sector de telecomunicaciones e informática (Apple, AT&T, Microsoft, Xerox, Motorola, Sun, Oracle).

Hasta este momento el propósito de las instituciones que se embarcan en este desafío no está centrado en el otorgamiento de títulos o grados universitarios, y en general las mismas carecen de acreditación académica. Su finalidad se concentra en ofrecer programas específicos para empleos específicos dentro de la firma o corporación, y en socializar los valores y conocimientos más apropiados para el desenvolvimiento personal dentro de la organización (Rodríguez, 2003).

Varios analistas sugieren que el futuro de las universidades corporativas habrá de transitar entre dos escenarios. En primer lugar, la difusión del modelo desde las grandes corporaciones multinacionales hacia empresas de menor escala, lo que de hecho está sucediendo si se toma en cuenta que, en el presente, la proporción de universidades corporativas de empresas medianas es la mayor en el conjunto. Esta línea de desarrollo seguramente implicará la difusión del modelo en una tendencia centro-periferia, lo que también de hecho está ocurriendo y se demuestra con la proliferación de iniciativas de este tipo en países como Brasil, los países del sudeste asiático o las naciones europeas de desarrollo medio. En segundo lugar, se anticipa la apertura de las

principales universidades hacia el mercado abierto, lo que significa trasladar las fórmulas de capacitación y certificación de las mismas hacia la demanda general de educación superior (Rademakers y Huizinga, 2000).

Rademakers y Huizinga, caracterizan a la evolución de las universidades corporativas a través de tres estadios:

- a) el estadio operacional, cuyo objetivo es la eficiencia del trabajo;
- b) el estadio táctico, cuya finalidad es el “alineamiento” entre la capacitación y la estrategia corporativa;
- c) y el estadio estratégico, cuya misión es la competitividad mediante ajustes en la estrategia corporativa a través de fórmulas de educación e investigación. (Rademakers y Huizinga, 2000 en Rodríguez 2003)

En este marco se puede concluir que las compañías que han reunido sus programas de aprendizaje y desarrollo en el modelo de la universidad corporativa, han decidido que el enfoque universitario evocaba el tipo de expectativas que concordaban con sus objetivos.

### **Herramientas de Autor**

Como medio para facilitar la labor creativa han surgido en el mercado tecnológico las herramientas de autor. Inicialmente su uso era limitado debido a que las mismas estaban orientadas a usuario con amplios conocimientos técnicos. No obstante, el aumento en la demanda de información propicio la evolución de estas herramientas haciéndolas más accesibles y amigables.

Las diversas definiciones de herramientas de autor existentes y las distintas posiciones que hay respecto a su denominación, hace muy difícil la determinación de un único concepto.

Basándose en que estas aplicaciones permiten crear conocimiento los autores Montero y Herrero sostienen que:

Las herramientas de autor son aplicaciones que disminuyen el esfuerzo a realizar por los profesores, maestros, educadores, etc., ofreciéndoles indicios, guías, elementos predefinidos, ayudas y

una interfaz amigable para crear materiales educativos y/o cursos en formato digital (Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.64).

Por su parte Tom Murray define:

Las herramientas de autor son aplicaciones que tienen la intención de reducir el esfuerzo necesario para producir software, cargando con la responsabilidad en los aspectos mecánicos o la tarea, guiando al autor, y ofreciéndole elementos predefinidos que puede relacionar conjuntamente para satisfacer una necesidad particular (Educativa) (Murray, 2003 en Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.64).

Debido a la existencia en el mercado de una gran cantidad de herramientas, productos y servicios con características similares es difícil distinguir una de ellas. En su gran mayoría solo varían en el diseño. En función a ello Harasin sostiene que “hay poca cualidad distintiva entre los software educativos basados en la Web” (Harasin, 2000 en Montero O'Farrill y Herrero Tunis, 2008, p.65).

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

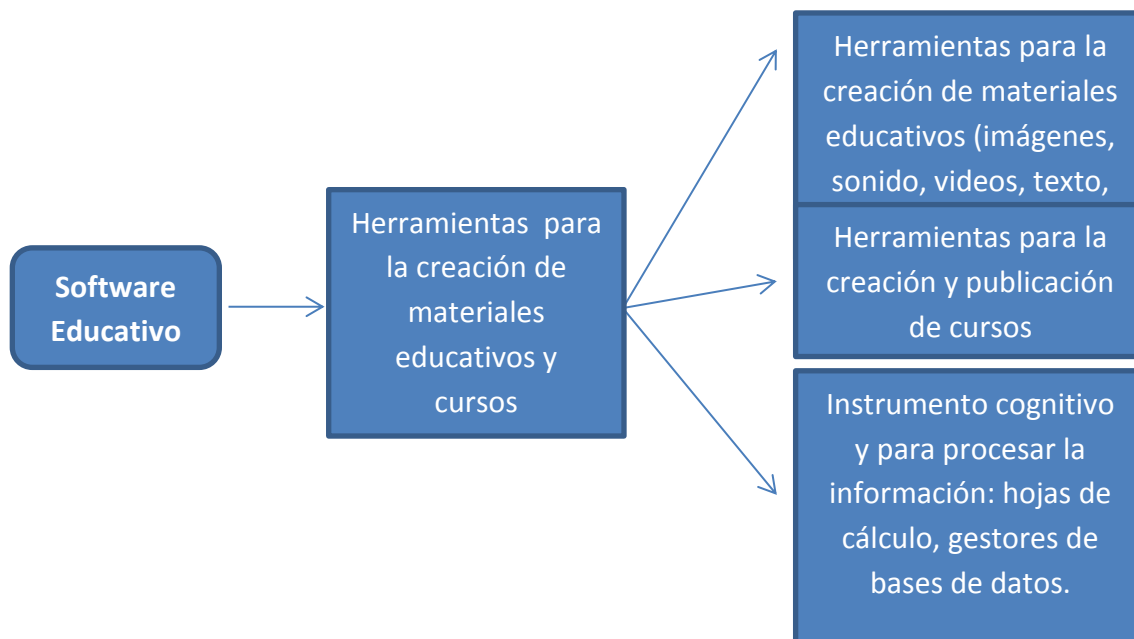


Figura 5. Herramientas de Autor. Elaboración propia basada en Montero O'Farrill y Herrero Tunis. (2011)

La introducción de las TICs en las aulas permitió el impulso de una mayor cantidad de cursos, potenciando así la investigación y el desarrollo de distintas organizaciones. Si bien el paso del tiempo ha evidenciado la evolución de estas aplicaciones, se ha pasado del uso de aplicaciones monolíticas y poco modificables a otras distribuidas, modulares y fáciles de modificar, la calidad pedagógica explotada en ellas tiene el mayor porcentaje de incidencia en el resultado final de su aplicación (Ferrero, 2001).

Apelando a un sentido amplio del concepto de herramienta de autor, se puede considerar que dentro de este grupo se incluyen todas aquellas herramientas que permiten generar actividades, materiales y recursos en formato digital.

Algunos aspectos a destacar se centran en las posibilidades que brindan estas herramientas, para adaptar un programa de acuerdo al progreso que evidencien los alumnos, permaneciendo éste siempre abierto para la incorporación de mejoras que se consideren necesarias. Así también facilita el ajuste de los materiales, según las adaptaciones curriculares que se precise, propiciando una mayor contextualización (Cieza, 2002).

Los aspectos antes mencionados resaltan la importancia del trabajo colaborativo por parte de los docentes que permita acercar ideas y experiencias, en pos de lograr mejores resultados.

### **Hot Potatoes**

Esta herramienta de autor es un conjunto de seis programas informáticos gratuito, desarrollado por el equipo del University of Victoria CALL Laboratory Research and Development (Canadá), diseñados para la creación de diversos ejercicios en formato HTM, convencional y dinámico, generalmente son utilizados para crear unidades didácticas y de autoevaluación (Hot Potatoes, 2013).

La misma permite al usuario organizar documentos digitales a partir de objetivos previamente definidos. Algunos autores destacan que “el sistema propone dos interfaces o programas: uno destinado al creador (autor), los profesores de la signatura en este caso, y otro al usuario (estudiante)” (Quintana Pérez et al., 2014, p.10).

A continuación se detallan los programas que componen al Hot Potatoes:

**JCloze:** Permite definir un número ilimitado de posibles respuestas correctas en los espacios en blanco generados para completar. Permite incluir un botón de ayuda que mostrará una pista. (Rozas et al., 2008 en Quintana Pérez et al., 2014).

**JQuiz:** permite crear cuestionarios de 4 tipos de modelo: de respuesta breve, selección múltiple, multiselección e híbridos entre selección múltiple y respuesta corta (Níkleva & Ogáyar, 2012).

**JMix:** se utiliza para crear ejercicios de ordenación, ya sean palabras, frases o párrafos desordenados. Se pueden contemplar, a partir de una frase dada, la existencia de varias respuestas correctas combinando las palabras y signos de puntuación (Agulló Benito & Pástor Sánchez, 2012).

**JCross:** crea un crucigrama a partir de una cuadrícula de tamaño deseado. El alumno dispondrá de la pista o definición de la fila o columna indicada para introducir la respuesta. Se puede configurar un botón de ayuda que le permita solicitar una letra (Calero Alvarez, 2015).

**JMatch:** permite elaborar ejercicios de emparejamiento u ordenación. A la izquierda aparece una serie de elementos (imágenes, texto, audio) y a la derecha otra con los elementos con los que guardan una determinada relación, pero desordenados. Esta aplicación puede utilizarse para emparejar vocabulario con imágenes o para ordenar frases que forman una secuencia o una conversación (Martínez, 2014).

**The Masher:** es una herramienta que compila automáticamente lotes de ejercicios Hot Potatoes en unidades. La organización de los ejercicios se concibió desde un inicio a partir de los diferentes capítulos impartidos y se realizó de forma voluntaria y por tanto se prescinde de este recurso en el presente trabajo (Níkleva & Ogáyar, 2012).



Figura 6. Hot Potatoes. Elaboración propia basada en Hot Potatoes (2013)

Experiencias en el uso de esta herramienta como medio para evaluar el aprendizaje evidencian algunos de los principales aspectos por los cuales es



elegido. Según el estudio realizado por Cisneros (2010) en “Evaluación de la Alfabetización Informacional en el Sector Salud”, los ejercicios elaborados sobre Hot Potatoes pueden ser publicados en la web de manera individual como un material de autoevaluación o formar parte de un recurso didáctico más general como un programa de aprendizaje o un curso virtual. Las ventajas principales de estas aplicaciones son su universalidad, diversidad y bajo costo, además de que amplían y completan el material docente en la web, y que facilitan de personalización para los profesores que crean los ejercicios. Esta herramienta que permite la elaboración de varios tipos de ejercicios interactivos a partir de esquemas predeterminados, fue escogida para la creación de este examen porque cumple todas las ventajas anteriormente mencionadas.

Por su parte Rozas et al. (2008), concluye a partir del estudio en la “Diplomatura de Enfermería en la Universidad de Barcelona” que el Hot Potatoes ha facilitado el aprendizaje autónomo en los estudiantes que los consideran un método ameno de repaso y estudio que permite identificar el nivel de los conocimientos y corregir sus errores durante el aprendizaje.

En el marco de su trabajo “Las WebQuest y el aprendizaje cooperativo. Utilización en la docencia universitaria”, Gil (2007) señalan que la utilización de herramientas como el Hot Potatoes en el ámbito universitario representa uno de los principales retos ante la Convergencia Europea y la implantación del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Resaltando que este proceso apuesta además al uso de metodologías activas de aprendizaje que promueven nuevas formas de generar conocimiento.

### **Perfil del Oficial de Atención al Cliente**

La actividad financiera en la Argentina está regulada por el Banco Central de la República Argentina (BCRA). Esta entidad tiene la responsabilidad de delinear las Normas que rigen la operatoria, como así también efectuar el control de su correcto cumplimiento.

El BCRA aprobó un conjunto de normas destinadas a fortalecer la protección de los usuarios de servicios financieros, definiendo un texto ordenado específico en la materia y derogando así la reglamentación sobre "Relaciones

entre las entidades financieras y su clientela", a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos de los usuarios de servicios financieros. Esta comunicación es la "Com. "A" 5460 del BCRA. y Complementarias Ref.: Normas sobre la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros" (BCRA, 2016).

A partir de estos lineamientos cada Institución define los procedimientos que detallan el paso a paso del proceso de Atención al Cliente alineado a sus valores, su visión y misión, enmarcado todo esto en la realidad del contexto en el cual opera.

Como bien manifiesta en su boletín Corredor Higuera (2015), fue la crisis internacional del 2008 el puntapié inicial para el desarrollo de una estandarización de normas de regulación y supervisión para la protección de los derechos del consumidor financiero.

Basado en los valores de la empresa el Banco Formosa SA ha establecido que el Oficial de Atención al Cliente debe estar preparado para implementar las políticas internas, cuidar la imagen institucional promoviendo la excelencia en la calidad del servicio y el reconocimiento al cliente, así también debe ser impulsor de acciones que motiven al resto del banco para lograr mayor calidad en todos los ámbitos. Es preciso que esté atento a los errores y que gestione la corrección de los mismos. Y por sobre todo que vele por la satisfacción de las necesidades del cliente.



Figura 7. Institucional Banco Formosa. Elaboración propia basada en Banco Formosa (2016)

## **Metodología de la Investigación**

### **Enfoque de Investigación**

Este proceso de investigación tendrá un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, que como bien lo manifiestan Yuni y Urbano (2006), permitirá obtener el conocimiento mediante una “observación comprensiva, integradora y multideterminada de lo real.” (p.13)

El enfoque descriptivo en la investigación permitirá detallar las características de la muestra a analizar, tal como lo señalan los entendidos en el tema, a través de él se pretende describir las cosas tal y como ocurren, sin ningún tipo de manipulación de variables (Ato, López y Benavente, 2013).

Algunos autores consideran que “Esa es la dinámica de la investigación cualitativa: un proceso interactivo con los datos. Y cuando el investigador lee y relea el dato, puede decir “¡eureka!”.” (Molina B. y Yepes D., 2015). A partir de esto podemos inferir la posibilidad de un descubrimiento constante basado en la interpretación de los datos.

La investigación cualitativa es una modalidad de generación del conocimiento que tiene como propósito profundizar en la comprensión de los aspectos subjetivos, de la forma en la que los seres humanos vivimos las realidades que experimentamos. En este proceso el uso del razonamiento es inductivo, basado en un método de inducción analítica que permite la construcción progresiva de categorías teóricas a partir de los datos. Las muestras a analizar se seleccionan en función a la capacidad de generar información relevante sobre ellos, de allí que se considera que el muestreo es intencional (Yuni y Urbano, 2006).

Nuevos estudios resaltan la importancia del rol del investigador cualitativo, es así que para Otálvero y de la Cuesta (2015), la reflexividad y la autocrítica constante son principios básicos de la práctica investigativa, los cuales deben aplicarse en todas sus instancias.

Es así que para lograr una exitosa investigación cualitativa se observa la necesidad de un investigador auténtico, comprometido con los procesos sociales que investiga, capaz de relacionarse con las personas desde la horizontalidad y la apertura a nuevos conocimientos.

## **Población y Muestra**

La población será coincidente con la muestra a trabajar, la misma estará compuesta por 10 aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente y 5 capacitadores internos del Banco de Formosa de la ciudad de Formosa Capital, teniendo así un total de 15 personas.

La muestra ha sido seleccionada en función a los cupos habilitados en la búsqueda de personal para la Institución, encuadrando esto según Yuni y Urbano (2006) con muestras llamadas no probabilísticas en las que “sus elementos han sido seleccionados por un criterio o situación particular.” (p.23).

Los muestreos no probabilísticos tienen alcance limitado y su finalidad es comparar los datos con otros casos similares y a partir de allí construir generalizaciones basados en los descubrimientos realizados sobre la muestra (Yuni y Urbano, 2006).

Luego de investigaciones realizadas, el autor Mendieta Izquierdo (2015) resalta que el número de sujetos no es lo central en una investigación cualitativa, siempre y cuando se describa correctamente la estrategia y el tipo de muestreo que se realiza, teniendo siempre como premisa la pregunta y el diseño de investigación.

## **Diseño de la Investigación**

Las fases a cumplir serán las siguientes:

- 1° Fase: Entrevista a los capacitadores y Entrevista preliminar a los aspirantes.
- 2° Fase: Coordinación de la estrategia de recolección de datos con los capacitadores.
- 3° Fase: Observaciones no participantes.
- 4° Fase: Entrevista final a los aspirantes.
- 5° Fase: Recopilación de la información.
- 6° Fase: Análisis general de la información y socialización de la propuesta.

**1° Fase: Entrevista a los capacitadores y Entrevista preliminar a los aspirantes.**

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

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

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

### **2° Fase: Coordinación de la estrategia de recolección de datos con los capacitadores.**

Luego de las entrevistas iniciales, se coordinará con los capacitadores la estrategia para la ejecución de las observaciones no participantes, especificando las intervenciones a lo largo de la capacitación. El objetivo de la misma es evitar entorpecer el normal desarrollo de la actividad.

### **3° Fase: Observaciones no participantes.**

A partir de las mismas se pretende detectar el comportamiento de los aspirantes frente a la herramienta Hot Potatoes a lo largo del proceso, tomando como muestra la instancia inicial (Parcial 1), una intermedia (Parcial 3) y la final (Evaluación Integradora).

### **4° Fase: Entrevista final a los aspirantes.**

Se plantea esta práctica en el momento que se considera propicio recabar los aspectos destacables del uso de la herramienta en el proceso de evaluación desde la óptica de los aspirantes.

### **5° Fase: Recopilación de la información.**

Ejecutadas las fases anteriores se procederá a recopilar la información relevada, de manera de organizarlas para su posterior análisis.

### **6° Fase: Análisis general de la información y socialización de la propuesta.**

En esta etapa se realizará el análisis de la información recopilada con el objeto de evidenciar de qué manera impactó en los aspirantes el uso del Hot Potatoes como herramienta para la evaluación de aspirantes al puesto de oficial de atención al cliente.

### **Recolección de Información**

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

Se efectuará un acuerdo de confidencialidad con el Responsable del Área de Desarrollo de Personas, con el fin de proteger los datos sensibles que se manejarán en el proyecto, entendiendo que se tratan de contenidos determinantes en el proceso de admisión de personal en la Institución. Así también se buscará preservar la identidad de las personas que actualmente son empleados de la organización con un rol de capacitador y de aquellas que aspiran lograr un puesto de trabajo.

La entrevista inicial a los capacitadores pretende ser un instrumento que permita reconocer cuán cercana es su relación con las herramientas informáticas.

La entrevista preliminar a los aspirantes por su parte busca dejar en evidencia de aquello que esperan los aspirantes, previo al inicio de las actividades.

El desarrollo de las observaciones no participativas tiene como fin captar las características del desenvolvimiento de los aspirantes frente a la herramienta propuesta en el proceso de evaluación.

Como cierre de la recolección se llevará a cabo una entrevista final a los aspirantes, se estima poder recabar con ella las ventajas percibidas por los aspirantes una vez finalizada la evaluación del aprendizaje general.

En los siguientes párrafos se mencionarán las técnicas seleccionadas para llevar adelante el proceso de recolección de información:

## **Entrevista**

La entrevista es una técnica utilizada desde tiempos milenarios, la misma ha ido evolucionando con el correr de los tiempos. Esta permite la recopilación de información detallada en vista de que el entrevistado comparte oralmente con el investigador aquello perteneciente a un tema específico o evento ocurrido.

Es una forma específica de interacción social, cuyo objeto es la recolección de información para la investigación (Sabino, 1992), permite al investigador obtener descripciones e informaciones que provén las mismas personas que actúan en una realidad social dada. Por otra parte también es definida como “una de las modalidades de la interrogación o sea el acto de hacer preguntas en forma oral a alguien, con el propósito de obtener otro tipo de información específica” (Cerdeña, 2000, p.258). A través de esta técnica se obtiene información sobre ideas, concepciones, expectativas y creencias de las personas entrevistadas (Yuni y Urbano, 2006, p.82).

Por todo lo expuesto se considera que para un mejor resultado, la actividad se organizará bajo la forma de entrevista semiestructurada, garantizando a los entrevistados la confidencialidad de la información. La práctica se basará en una guía de preguntas, a partir de la cual el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para profundizar sobre aspectos que precise (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Se considera la elaboración de un guion de preguntas, de cuyas respuestas se toma nota manuscrita por acuerdo de confidencialidad. El uso de guion pretende significar para el entrevistador el dispositivo que le permitirá orientar el curso de la interacción (Yuni y Urbano, 2006).

El objeto de las entrevistas a realizar a los capacitadores será contextualizar el proceso de recolección, evidenciando aspectos importantes de quienes coordinarán las evaluaciones. A cada uno de ellos se le asignará un código de identificación acordado por confidencialidad.

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

Entrevista Capacitador 1	EC1
Entrevista Capacitador 2	EC2
Entrevista Capacitador 3	EC3
Entrevista Capacitador 4	EC4
Entrevista Capacitador 5	EC5

Por su parte las entrevistas preliminares a los aspirantes tendrán como objetivo detectar si los mismos conocen la herramienta de evaluación propuesta, qué aspectos destacan de ella y qué perspectivas tiene sobre su uso en este proceso de formación. A cada uno de ellos se le asignará un código de identificación acordado por confidencialidad.

Aspirante 1	A1
Aspirante 2	A2
Aspirante 3	A3
Aspirante 4	A4
Aspirante 5	A5
Aspirante 6	A6
Aspirante 7	A7
Aspirante 8	A8
Aspirante 9	A9
Aspirante 10	A10



Entrevista Preliminar Aspirante 1	EPA1
Entrevista Preliminar Aspirante 2	EPA2
Entrevista Preliminar Aspirante 3	EPA3
Entrevista Preliminar Aspirante 4	EPA4
Entrevista Preliminar Aspirante 5	EPA5
Entrevista Preliminar Aspirante 6	EPA6
Entrevista Preliminar Aspirante 7	EPA7
Entrevista Preliminar Aspirante 8	EPA8
Entrevista Preliminar Aspirante 9	EPA9
Entrevista Preliminar Aspirante 10	EPA10

Las entrevistas finales a los aspirantes permitirán analizar el impacto del uso de la herramienta en el proceso de evaluación. A cada uno de los entregables se le asignará un código de identificación acordado por confidencialidad.

Entrevista Final Aspirante 1	EFA1
Entrevista Final Aspirante 2	EFA2
Entrevista Final Aspirante 3	EFA3
Entrevista Final Aspirante 4	EFA4
Entrevista Final Aspirante 5	EFA5
Entrevista Final Aspirante 6	EFA6
Entrevista Final Aspirante 7	EFA7
Entrevista Final Aspirante 8	EFA8
Entrevista Final Aspirante 9	EFA9
Entrevista Final Aspirante 10	EFA10

### **Observación**

La observación es considerada la técnica de recolección por excelencia en el proceso de investigación de cual ciencia (Giménez, 1998). Por su parte Sabino

(2014) resalta que es uno de los principales medios para resolver un problema de investigación.

En el marco de esta investigación el observador tomará un rol de espectador, que le permitirá evitar involucrarse con la situación a observar. En función a esto podemos decir que el tipo de observación a realizar será no participante.

Los autores Yuni y Urbano (2006) resaltan que, partiendo del hecho de que el investigador no puede realizar modificación alguna sobre lo que observará, esta técnica puede resultar muy efectiva, sobre todo en investigaciones que se realizan en escenarios públicos. Este contexto es sumamente propicio para que el investigador se focalice en el acto a observar.

En líneas generales la observación no participante facilita la estandarización de las situaciones sociales observadas, permitiendo una ordenación de la totalidad del fenómeno y el registro de los resultados. Es así que Rodríguez (2011) sostiene que una observación no participante en la que se registra correctamente el flujo de comportamientos permite por ejemplo, desarrollar taxonomías respecto a la conducta de los alumnos en el aula o bien un estudio sobre el comportamiento de los docentes.

Considerando esta técnica como imprescindible para la investigación, se aplicará en tres instancias de la capacitación: la primera en el proceso de evaluación parcial de Tema 1, mediada por la herramienta Hot Potatoes y coordinada por el capacitador responsable (C1). La segunda en el parcial 3, donde se evalúa los contenidos del tema 3, coordinado por el capacitador a cargo (C3) y en última instancia en el proceso de evaluación integral, coordinada por todos los capacitadores intervinientes (C1, C2, C3, C4, C5).

En concordancia con manifestado por Yuni y Urbano (2006) en todo este proceso la estructura mental del observador deberá ser tal, que todo lo que ocurra, constituya una fuente importante de datos.

Observación No Participativas 1	ONP1
Observación No Participativas 2	ONP2
Observación No Participativas 3	ONP3

## Cronograma, recursos humanos y materiales

### Cronograma

Actividades	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Entrevista a los capacitadores y Entrevista preliminar a los aspirantes.						
Coordinación de la estrategia de recolección de datos con los capacitadores.						
Observaciones no participantes.						
Entrevista Final a los aspirantes.						
Recopilación de la información.						
Análisis general de la información y socialización de la propuesta.						

### Recursos Humanos

Los recursos humanos necesarios para el desarrollo del estudio serán:

- Tesista
- Responsable del Área de Desarrollo de Personas

- Capacitadores
- Aspirantes

### **Recursos Materiales**

En esta investigación serán necesarios los siguientes recursos materiales:

- PC
- Internet
- Hot Potatoes
- Energía eléctrica
- Proyector
- Pantalla
- Espacio físico.

## **Estudio de Campo**

La investigación tiene relevancia para el Banco Formosa, porque hasta el momento la institución no implementó recursos tecnológicos como herramientas de apoyo para la evaluación del aprendizaje, dentro de la universidad corporativa creada. El proyecto se basa en el estudio del “Uso de Hot Potatoes como recurso para la evaluación de aspirantes al puesto de oficiales de atención al cliente”, con el objeto de analizar la influencia del mismo en el proceso de aprendizaje de los aspirantes.

El trabajo de campo se inició el 9 de septiembre de 2016, insumiendo en su totalidad 4 meses. Previo al inicio de la recolección de datos se realizó un encuentro personal con la Responsable del Área de Desarrollo de Personas, dependiente de la Gerencia de Gestión de las Capacidades y el Desarrollo de Personas. El objetivo de dicho encuentro fue determinar los puntos en los que la Institución precisa se tome los recaudos necesarios para evitar riesgos o bien definir la manera de mitigarlos. El acuerdo de confidencialidad quedó formalizado, con el compromiso de las partes de respetar las normas de la Organización. En este mismo momento el referente del Área manifestó al tesista las expectativas puestas en esta investigación, considerándola la Institución como una oportunidad de mejora. Es así que ponen a disposición todos los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo del proyecto.

A partir de lo acordado, previa consulta a la coordinadora de Plan de Tesis, se determinó que las entrevistas realizadas y el registro de observaciones no serán incluidos en el anexo de la presente tesis. En caso en la instancia de defensa de la investigación las autoridades de la mesa soliciten los entregables, los mismos estarán a disposición bajo la custodia del tesista.

Luego de ese primer acercamiento, se acordó con los capacitadores el momento y la manera en que se transmitiría a los aspirantes los aspectos centrales de la tarea del tesista. Por último se especificó que en caso se presentase algún tipo de inconveniente, como ser, que algún aspirante no estuviese de acuerdo con la participación del observador en dicho proceso, se

replantearía la situación con el capacitador a cargo, en pos de cumplir con los acuerdos preestablecidos.

El día 12 de septiembre de 2016, fecha de la primera clase, se concurrió tal como se había acordado. Luego que C1 comunicase los aspectos centrales de la capacitación, cedió la palabra dando la oportunidad de informarles sobre el motivo de la presencia allí.

Los puntos transmitidos en primera instancia fueron:

1) Datos personales: Nombre y apellido, profesión, casa de estudios de la cual es alumno.

2) Objetivo: El porqué de su presencia en dicha actividad. La temática de la tesis.

3) Autorización: Se informó el aval de la Institución, otorgado a través del Responsable del Área de Desarrollo de Personas, para llevar adelante esta investigación.

4) Herramientas de recolección de información: Se informó que las mismas consistirían en Entrevistas a capacitadores y aspirantes, como así también las observaciones no participativas que se realizarían.

5) Rol: Entrevistador-Observador.

6) Criterios éticos: se notificó que el propósito de la investigación es la búsqueda de conocimiento, para lo cual se establecieron previamente los siguientes criterios a respetar:

a) Reserva en el uso de la información. La misma será tratada con discreción y respeto, preservando la dignidad de los/as participantes.

b) Anonimato de los participantes. Cuando el material obtenido de la investigación vaya a ser comunicado, el mismo será modificado en todos los aspectos que puedan conllevar alguna posible identificación de los participantes.

c) Respeto por la voluntad de los participantes, en caso de no querer participar del trabajo, ser entrevistado o ser observado.

### **Constitución de la muestra**

Como bien se señaló anteriormente la muestra estuvo constituida por diez aspirantes y cinco capacitadores.

Se describe a continuación sintéticamente las características básicas informativas sobre los aspirantes respecto a, edad, nivel de formación.

En adelante cada aspirante será denominado con el código predefinido para preservar la confidencialidad.

**A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 y A10:** Entre 25 y 30 años, con formación académica universitaria.

Así describe se especifica a continuación las características básicas informativas sobre los capacitadores respecto a, edad, nivel de formación.

En adelante cada capacitador será denominado con el código predefinido para preservar la confidencialidad.

**C1, C2, C3, C4 y C5:** Entre 35 y 45 años, todos ellos con formación académica universitaria.

### **Cronología de las Entrevistas**

La ejecución de las entrevistas preliminares se realizaron en forma independiente, organizadas de la siguiente manera, concentrando todas ellas en el lapso de una semana hábil, con una duración de 30 min c/u y no más de 40 min en caso fuese necesario extenderla.

1) 12/09/2016: C1, A1 y A2

2) 13/09/2016: C2, A3, y A4

- 3) 14/09/2016: C3, A5 y A6
- 4) 15/09/2016: C4, A7 y A8
- 5) 16/09/2016: C5, A9 y A10

La ejecución de las entrevistas finales se llevó a cabo en un mismo día, considerando que las mismas no tendrían una duración mayor a 30 min.

- 1) 01/12/2016: A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9 y A10.

### **Cronología de las Observaciones**

Las observaciones se llevaron a cabo en tres instancias de la capacitación:

- 1) 14/10/2016: Parcial 1-Evaluación Tema 1
- 2) 28/10/2016: Parcial 3-Evaluación Tema 3
- 3) 25/11/2016: Final Integrador

### **Análisis y Presentación de los resultados**

#### **Entrevista a Capacitadores (EC)**

Habiéndose analizado los resultados de las entrevistas realizadas a todos los capacitadores se destaca el comportamiento uniforme en la mayoría de las respuestas. Así también valora la predisposición de los capacitadores para responder todas las preguntas y el trato ameno constante para con el entrevistador.

Respecto a cómo se siente **en su rol de capacitador, todos a manifestado su satisfacción** remarcando en ocasiones que **consideran a esta oportunidad como un reconocimiento a su trabajo**: “Tengo muchas responsabilidades en mis manos...Creo que si me dan la oportunidad de liderar esta capacitación es un reconocimiento a mi desempeño...” (C5).



En lo que utilización de materiales didácticos se refiere, todos ellos han manifestado hacer uso de los mismo para el diseño de sus clases, si bien uno de capacitadores resalta: “La verdad que muy poco, aunque sé que deben haber muchas herramientas modernas en las actualidad...” (C4), dejando en evidencia que es consciente de la oportunidad de mejora existente.

Siguiendo la línea planteada se detectó que **en forma unánime consideran importante la implementación de dinámicas para motivar a los aspirantes**, reconociendo esta práctica como clave para la formación de oficiales de atención al cliente, dado el grado de estrés al que podrían enfrentarse ante una situación crítica.

Por último se recabó sobre si la importancia de la actualización constante del capacitador, punto en el cuál se hizo notoria la impronta de la Institución en sus colaboradores. **La totalidad de los entrevistados han señalado la importancia de una mejora continua, siguiendo la estrategia organizacional** y resaltando que es un trabajo constante que toda la organización asume con responsabilidad: “...la actividad en el Banco varía todo el tiempo...es imprescindible que nosotros acompañemos los cambios...La vorágine en la que vivimos hace que constantemente optimicemos los procesos en calidad y tiempo.” (C1)

#### **Entrevista Preliminar a Aspirantes (EPA)**

El resultado del análisis de la información surge de la interpretación cualitativa de cada aspecto considerado como marco de los interrogantes. Se reconocieron tres grandes grupos orientados a detectar el conocimiento sobre este tipo de herramientas, cualidades de la misma y preferencia respecto dos métodos de evaluación.

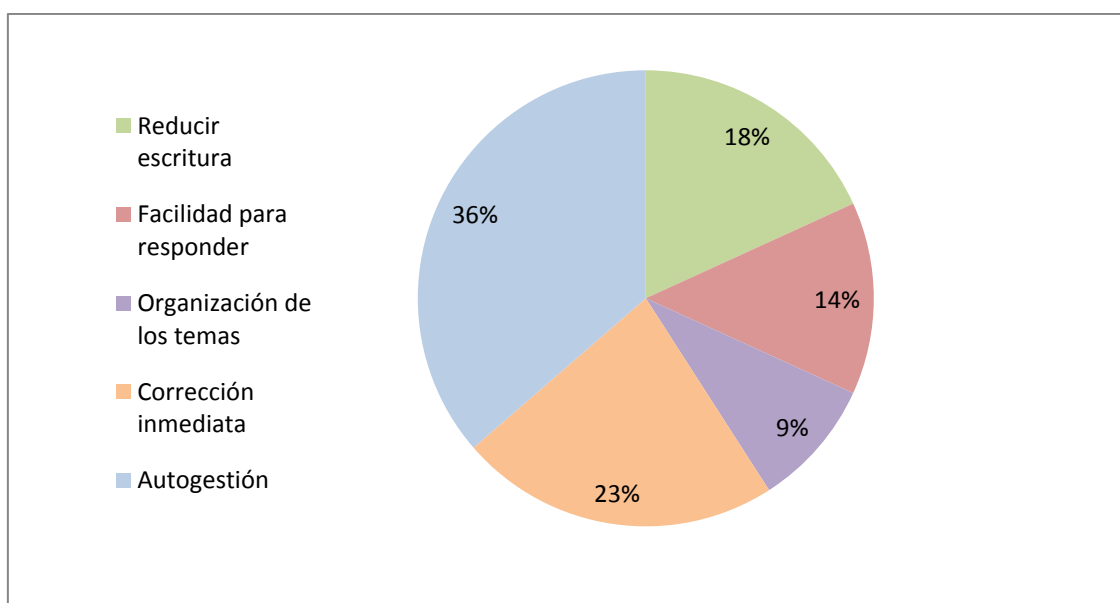
Sobre el conocimiento de **sistemas de autoevaluación** y la experiencia en el evaluaciones mediadas por software se detecta que **solo la mitad de los entrevistados conoce de la existencia de las mismas y hay realizado alguna vez una evaluación a través de un software**. Respecto al conocimiento puntual del software Hop Potatoes y si su uso le resultó práctico,

se detecta un bajo número de aspirantes que lo conoce y que manifiesta haberle encontrado esa cualidad a la herramienta.

**Se observa una marcada tendencia a considerar que un software de autoevaluación podría agilizar el proceso de evaluación:** “A mí me sirvió para irme tranquila a mi casa, porque ya conocía mi nota...” (A7).

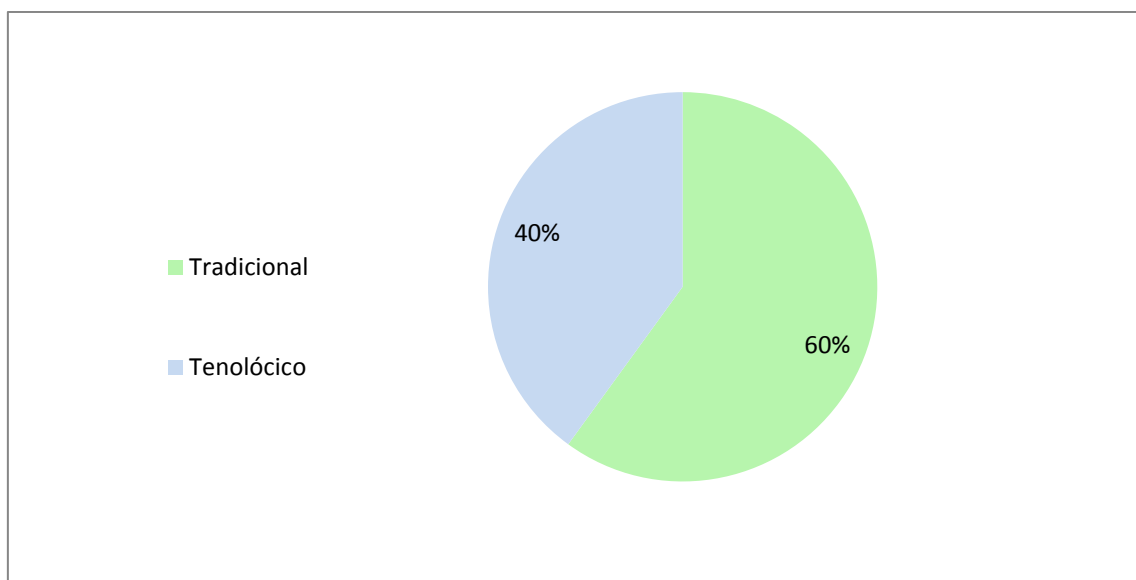
Entre los posibles beneficios que consideran podría ofrecer el Hot Potatoes en la evaluación, una se destaca fuertemente la posibilidad de autogestión. Uno de los aspirante remarca que escogió esa opción por estar relacionada a la autogestión “Autogestión....Como dice que el Hot Potatoes es una herramienta de autoevaluación” (A9). Las siguientes opciones más escogidas fueron la de corrección inmediata y la reducción de escritura.

Exponiendo la información relevada desde una mirada estadística, sobre los beneficios que quisieran lograr los aspirantes con la aplicación del software Hot Potatoes se podría decir:



Entre los aspirantes entrevistados se observa una marcada tendencia, sobre la idea de que la evaluación medida por un software de autoevaluación no tendría un impacto negativo en la interacción aspirante-capacitador.

Como cierre de este proceso se remarca una sutil tendencia sobre el método de evaluación tradicional por sobre la tecnológica. Mostrando el resultado de una manera diferente se observa:



### **Observaciones no participantes (ONP)**

En este delicado proceso se presentaron algunas constantes y variantes en su transcurrir, las mismas fueron registradas en forma escrita. Tal como se señaló anteriormente los principales aspectos a observar fueron el comportamiento de los aspirantes frente a la herramienta y la actitud de los capacitadores en las instancias de evaluación.

**De manera representativa se consideró oportuno presenciar el primer acercamiento de los aspirantes al Hot Potatoes (Parcial 1-ONP1), una instancia intermedia (Parcial 2-ONP2) y una final (Evaluación Integradora-ONP3).**

**Del análisis de los registros** de observación surgieron las siguientes apreciaciones:

El desenvolvimiento de los aspirantes ha sido evolutivo, aun cuando en forma aislada se detectaron casos que requirieron mayor esfuerzo, todos ellos evidenciaron un avance con el correr de las clases. Es así que en la primera

observación, luego de que C1 explicó brevemente en qué consistía la evaluación y la modalidad, se percibió la sensación de incertidumbre en los aspirantes, traducidas en consultas a lo largo del parcial, las mismas tenían como objetivo comprender la consigna y el modo de ejecutar la evaluación: “...¿dónde tengo que hacer click para ver la pista?” (ONP1, A5), “...¿puedo pasar a otro ejercicio sin perder lo que hice?” (ONP1, A3). A todas ellas el C1 respondió con tranquilidad, señalando sobre la herramienta la manera de proceder cuando así fue preciso. Al final de dicho proceso los aspirantes se mostraron exhaustos. Los comentarios entre ellos estuvieron mayormente orientados a saber la manera en la que cada uno encaró la evaluación.

Habiendo transcurrido tres semanas de clases, llegó el momento de una nueva observación. Acorde a lo esperado, los aspirantes mostraron una importante mejoría en la actitud frente a la evaluación (Parcial2). Se detecta una mayor interacción entre los aspirantes y el C3. No obstante a esto, la existencia en la evaluación de un tipo de ejercicio que hasta el momento no había sido utilizado, revive en el aspirante la necesidad de requerir al capacitador repase la forma en la que se debe ejecutar el ejercicio: “...podría explicarnos brevemente ¿cómo hacemos para completar?, nunca habíamos realizado un ejercicio así” (ONP2, A3), solicitud a la que el C3 responde ejecutando desde su PC una de las consignas como ejemplo. Para ello consultó a la clase cuál sería la respuesta, intentando de esta manera invitar a los aspirantes a construir de manera colaborativa la respuesta a registrar. Por su parte los aspirantes se mostraron sorprendidos, requiriendo entre risas que hiciera lo mismo con el resto de los puntos.

Al finalizar la evaluación, se registró que el proceso se llevó a cabo en menor tiempo del estipulado por el capacitador, destacándose que en la medida iban terminando, los aspirantes se retiraban.

En la instancia final de la capacitación se llevó a cabo la evaluación integradora de los contenidos abordados por todos los capacitadores. El material didáctico preparado a través de Hot Potatoes incluyó los principales conceptos abordados en las clases, dispuestos en ejercicios de diferentes tipos, en su mayoría, siguiendo la línea marcada en las instancias de

evaluación parcial. El proceso fue coordinado por todos los capacitadores, quienes recordaron a los aspirantes que la nota que obtuvieran en esta instancia sería definitiva. Frente a tal indicación, toda la clase se mostró nerviosa, ansiosa por iniciar la evaluación. Por lo bajo se escuchó a algunos de ellos mencionar que el hecho de conocer el resultado al finalizar lo tranquilizaría, ya que fuera cual fuera el resultado sabría en ese momento cómo le fue y no tendría que continuar pensando en ello el resto de los días. Así también se escuchó “yo ya quiero que arranquemos, me matan los nervios, por lo menos sé que de acá me voy sabiendo si sigo o no en carrera (risas)” (ONP3, C1 a C5), “yo opino igual, quiero terminar todo rápido e irme a mi casa” (ONP3, C5 a C1). Habiendo dado el C1 la señal de inicio de la evaluación un silencio invadió la sala y el proceso se desarrolló de manera normal. Se detectaron gestos de nerviosismo en un número reducido de aspirantes, en cuyas pantallas se lo vio ir y venir de un ejercicio a otro como si estuviera respondiendo por parte, de acuerdo a lo que recordaba. No se registraron consultas a los capacitadores y en la medida fueron finalizando se notaban en sus rostros la felicidad del resultado obtenido. Una vez que se retiró el último aspirante, se dio por finalizada la observación.

Resumiendo, **se remarcan cuatro aspectos detectados en todo el proceso de observación: 1) la evolución paulatina de los aspirantes**, frente a la manera de encarar la ejecución de las evaluaciones, 2) **la iniciativa de los mismos para lograr comprender las consignas**, 3) **la predisposición de los capacitadores** frente a las inquietudes de los aspirantes y 3) **la tranquilidad que significaba para los aspirantes saber al final de cada evaluación, cuál había sido el resultado.**

### ***Entrevista Final a Aspirantes (EFA)***

Como cierre del proceso se analizan los resultados obtenidos en la entrevista final a los aspirantes, instancia en la que estos pueden realizar su aporte desde las vivencias en el período capacitación. El foco estuvo puesto en detectar los aspectos relevantes en la interacción con el Hot Potatoes, las

cualidades destacadas de la herramienta y las ventajas o desventajas que pudiera tener su uso.

Respecto a la interacción con la herramienta, la totalidad de los entrevistados manifestó que les fue muy bien, destacando que no se les presentaron dificultades en el uso.

Por otra parte se evidenció una marcada tendencia a considerar que **ésta fue una manera distinta de ser evaluado**, señalado que les resultó más entretenido, ameno: **“Es más ameno todo porque hay diversidad de ejercicios”** (5) y en ocasiones hasta incluso más fácil resolver las consignas: **“Parecería que es más fácil responder, porque en las preguntas tenés pistas”** (A1).

En cuanto al tiempo ejecución de la evaluación, **se remarca fuertemente** por parte de los aspirantes **que** la evaluación mediada por el **Hot Potatoes le permitió completar las consignas en un corto tiempo**: **“Me atrajo el poder saltar de un ejercicio a otro sin perder tiempo sobre algo que no recordaba”** (A2), por otra parte también se evidencia que el tiempo de ejecución como en todo proceso de evaluación siempre estará sujeto al grado de conocimiento con el que el aspirante llegue a esa instancia de evaluación: **“...tal vez si no me hubiera trabado mucho hubiera terminado antes”** (A4).

Existe una marcada tendencia a considerar que **los aspecto más destacado** en del uso de esta herramienta, han sido el **evitar tanta escritura y el poder conocer el resultado de la evaluación en forma automática al final de la misma**.

Recordando a los aspirantes la pregunta sobre el método de evaluación que elegiría, se les replanteó la misma solicitando respondan **a partir de lo experimentado en este proceso**. Entre risas, **todos ellos han manifestado elegir el método tecnológico para la ejecución de evaluaciones**.

## **Conclusión**

La investigación realizada refleja que los aspirantes han sido conscientes de los beneficios de la utilización del software Hot Potatoes en el proceso de evaluación y del atractivo de esta metodología. Han destacado como principales aspectos positivos la reducción de escritura, lo interesante del formato lúdico con el que se presentan los ejercicios y la corrección automática. Ya decía Chiavenato (2007) que las aplicaciones informáticas bien aplicadas en el campo educativo aportan importantes ventajas, ya que suelen generar una motivación intrínseca que resulta atractiva y estimulante.

El contexto fue propicio para el estudio realizado, la Institución ha puesto todos los recursos necesarios a disposición. Sus capacitadores han mostrado que, por sobre el desconocimiento que tuvieran de la herramienta, fue la oportunidad de mejora la que los motivó a llevar adelante la experiencia, mostrando importantes avances en este proyecto.

Se detectó un alto compromiso de la Organización con el estudio de la propuesta, entendiendo a ésta como un posible recurso que le permitiría optimizar su proceso de capacitación, para la admisión de personal.

La implementación de esta metodología de evaluación de aprendizaje a través del Hot Potatoes, ha permitido a los aspirantes familiarizarse con el concepto de autogestión. A lo largo de la capacitación los mismos han mostrado la transición entre la preferencia por una evaluación tradicional a una tecnológica: “Si tuviera que elegir un método de evaluación elegiría el tradicional, es el que conozco” (EPA, A8), “...elegiría el método tradicional, me siento más seguro” (EPA, A6), una vez finalizado el proceso: “...elijo el tecnológico, no se compara saber tu nota al final” (EFA, A8), “...después de esta experiencia me parece muy útil el método tecnológico...” (EFA, A6)

Los aspirantes han evidenciado una buena aceptación del recurso propuesto, valorando la optimización de los tiempos y la reducción del nivel de stress al conocer de manera automática el resultado. Se valora aquí la labor realizada por los capacitadores, quienes no solo han sabido hacer uso de las funcionalidades de la herramienta, logrando interfaces atractivas y ejercicios mayormente intuitivos, sino también han sido proactivos frente a los desafíos

que se le presentaron. Se destaca aquí la visión de Paredes y Días de Arruda (2012), quienes consideran que las TICs pueden ser un elemento motivador muy importante para los estudiantes actuales, porque son un elemento de la cultura basada mayormente en la imagen, la rapidez y la simultaneidad.

El balance final de la evaluación integradora ha sido altamente positivo, registrándose la aprobación de todos los aspirantes y la satisfacción de la Institución sobre los logros obtenidos. Así lo manifestó personalmente la Responsable del Área de Desarrollo de Personas: “Éste fue un proceso distinto, un desafío para todos nosotros por los cambios que implicaron en programa habitual de capacitaciones. Los capacitadores se han mostrado entusiasmados con la propuesta por los beneficios que les brinda y como cierre todo los aspirantes han superado el examen...en nombre de la Institución agradezco su trabajo...”

Los resultados de esta investigación invitan a reflexionar sobre la utilidad de estas estrategias docentes y su adaptación a los objetivos de aprendizaje de los estudiantes. En sí mismo, es una oportunidad de replanteo de los aportes que pueden realizar las TICs en el aprendizaje. Pérez Gómez y Sola (2006), sostienen que el uso de TICs incrementan las actividades de intercambio y coordinación del profesorado al compartir recursos, información y estrategias metodológicas en el aula.

Se pone a disposición de la Institución las evidencias recabadas en el proyecto, como puntapié inicial de una propuesta de consultoría para la reingeniería metodológica de las capacitaciones, planteando los próximos pasos necesarios para llevar adelante de manera apropiada el proceso de mejora, en el marco de la Universidad Corporativa.



## **Lecciones Aprendidas**

Utilizo este espacio para reflexionar sobre mi aprendizaje en todo este proceso. Más allá de la ansiedad, las experiencias vividas han sido sumamente enriquecedoras, permitiendo en cada paso replantearme lo realizado. Hoy más que nunca destaco la importancia de una correcta planificación, del trabajo metódico y organizado, respaldado por la bibliografía adecuada, del testeado de las herramientas de recolección, previa a su aplicación y de tantos otros aspectos que solo la práctica me permitió reconocer. Resalto el reto que significó para mí, desde el rol de tesista, alinearme a las necesidades de una Institución Privada tan regulada como un Banco. No ha sido sencillo abstraerme de mi condición de empleada de la Organización, para dejar fluir a la investigadora; costó pero lo logré. Como bien lo mencionaba Aguado (1999) el aprendizaje son los procesos a partir de los cuales la conducta humana varía y se modifica en el tiempo, adaptándose a los cambios que se producen a su alrededor.

Definir la manera adecuada de recopilar información no ha sido tarea fácil, mi formación técnica me llevó de manera constante a un pensamiento empírico, en busca de datos numéricos que me permitiesen evidenciar estadísticamente las tendencias. Surgió de allí el mayor desafío “Desarrollar una Investigación Cualitativa reduciendo al máximo posible el uso de elementos cuantitativos”. La decisión marcó un antes y un después. Siguiendo las sugerencias de la Directora de Tesis opté por la entrevista y la observación como únicos elementos de recolección. Un trabajo destacable de su parte fue la manera en la que logró que comprendiera el valor del análisis cualitativo de los hechos, sin recurrir a los números. Su perseverancia ha dejado en mí recursos valiosísimos para mi desempeño profesional.

Remontándome al camino transitado para la definición del plan de Tesis debo remarcar la labor de las docentes quien supieron alentar de manera oportuna la idea de encarar una propuesta a una Institución privada, cuya actividad académica dista en muchos aspectos de la que se realiza en el ámbito educativo tradicional. Han sabido ayudarme a encontrar el camino a seguir, para hacer de ésta una propuesta enfocada en aspectos críticos para la

Institución, sin subestimar la muestra ni el proceso. Dándole el valor necesario a la misma para que, en complementación con otro proyecto, pudiera significar a futuro una oportunidad laboral.

Siento que he crecido como persona y como profesional, llevo conmigo el aprendizaje que han dejado los aciertos y los desacierto, entendiendo que el principal factor para crecer es estar predispuesto a hacerlo.

## Referencias

Aguado, G. (1999). *Trastorno específico del lenguaje. Retraso de lenguaje y disfasia*. Málaga: Aljibe.

Aguilar, M. (2012). *Aprendizaje y Tecnologías de Información y Comunicación: Hacia nuevos escenarios educativos*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud 10: 801-811.

Agulló Benito, I., & Pástor Sánchez, A. (2012). *Las TICs en las clases de español como lengua extranjera*. Foro de Profesores de E/LE, 4. Recuperado el 12 de Julio de 2016 de <https://ojs.uv.es/index.php/foroele/article/view/6530>.

Álvarez, B. Á., Mieres, C. G., & Rodríguez, N. G. (2008). *La motivación y los métodos de evaluación como variables fundamentales para estimular el aprendizaje autónomo*. Revista de Docencia Universitaria, 1(2).

Alonso, C.(1997).*Oportunidades de Aprendizaje: "Los estilos de aprendizaje"*, Ediciones Mensajero. Consultado el 25 de Junio de 2016 en <http://www.educadomarista.com/Descognitivo/ESTAPR07.HTM>.

Alonso, C.M.; Gallego, D.J.; Honey, P. (1997). *Los Estilos de Aprendizaje, Procedimiento de diagnóstico y mejora*. Ediciones Mensajero. 6ª Edición. P. 22.

Anguera, M.T..(1985). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid: Cátedra.

Arellano G., F. Jaime.(1980). *Elementos de investigación. La investigación a través de su informe*. San José: EUNED. Cuarta reimpresión: 1986.

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

Ato M.; López J.; Benavente A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. Anales de Psicología, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>.

Baladrón Pazos, A J; Correyero Ruiz, B; (2013). *Universidades corporativas: ¿un actor emergente en la educación superior en España?*. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 10(2) 20-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78028681003>.

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

Banco de Formosa SA. (2016).

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

Benvenuto Vera, A. (2003). Las tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en la docencia universitaria. En *Theoria* 12:109-118 p.

Cabero, J. (2009). *Los nuevos escenarios y las nuevas modalidades de formación: Las aportaciones desde las nuevas y antiguas tecnologías*. En J. Tejada y otros (coord.), *IV Congreso de formación para el trabajo (187-207)*. Madrid: Tornapunta Ediciones.

Cabero Almenara, J; (2010). *Los retos de la integración de las TICs en los procesos educativos. Límites y posibilidades*. *Perspectiva Educativa, Formación de Profesores*, 49() 32-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333327288002>.

Calero Alvarez, P. E. (2015). *Aplicación de una estrategia didáctica para el empleo de las fases del ciclo de desarrollo de software educativo*. Recuperado el 25 de Junio de 2016 de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4496>.

Carrasco Dávila, A. (2006). El papel docente ante las TIC. Recuperado el 03 de febrero de 2017 de <http://www.salvador.edu.ar/vrid/publicaciones/ElpapeldocenteantelasTIC.doc>

Casas Blanco, J. C., López Guerra, R. L., & Rodríguez Hernández, M. (2013). *Propuesta de ejercicios interactivos para la autoevaluación del aprendizaje en la asignatura Medicina General Integral*. *EDUMECENTRO*, 5(2), 160-171. Recuperado en 14 de julio de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742013000200015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742013000200015&lng=es&tlng=es).

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

Cieza, C. E. B. P. (2002). Herramientas de autor y aplicaciones informáticas para alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a grave discapacidad. Recuperado de: [http://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/revistaEducarm/6/e2k05\\_06.pdf](http://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/revistaEducarm/6/e2k05_06.pdf).

Chiavenato, I.(2007). Admisitración de Recursos Humanos. *El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Intermaericana Editores, S.A. de C.V. Octava edición: 2007.

Cisneros Velázquez, S. (2010). Evaluación de la alfabetización informacional en el sector de la salud. *Anales de Documentación*, vol. 13, p. 41-51.

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

Corral García, M. del C; Aguilera Santoyo, V. (2013). *Congreso Interdisciplinario de Cuerpos Académicos*. *Educación Handbook T-II*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=561060>.

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

De Pablos Pons, J. (2003). Algunas reflexiones sobre tecnologías digitales y su impacto social educativo. Recuperado el 17 de febrero de 2017 de <http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accion>

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

Ferrero, B; Arruarte, A; Fernández-Castro, I; Urretavizcaya, M; (2001). *Herramientas de autor para enseñanza y diagnóstico: IRIS-D. Inteligencia Artificial.* Revista Iberoamericana de Inteligencia Artificial, 5(12) 13-28. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92551203>.

Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación cualitativa.* Madrid, España: Morata. Recuperado el 25 de Mayo de 2016 de <http://comunidad.udistrital.edu.co/geaf/files/2012/09/2010Vol5No2-007.pdf>.

Flores Vivar, J. M. (2005). Las plataformas e-Learning como aplicación práctica y metodológica para la enseñanza/aprendizaje del periodismo. Recuperado el 02 de febrero de 2017 de <http://eprints.ucm.es/6171/1/Ponenciajflores-elearning-vbiena-2005.pdf>

Gil, D. G. (2007). Las WebQuest y el aprendizaje cooperativo. Utilización en la docencia universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 18(1), 79-94.

García Gajardo, F; Concha Gfell, L; Fonseca Grandón, G; (2015). *Aprendizaje y Rendimiento Académico en Educación Superior: Un Estudio Comparado.* Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 15() 1-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44741347019>.

Giné Freixes, N., & Parcerisa, A. (2000). *Evaluación en la educación secundaria. Elementos para la reflexión y recursos para la práctica.* Barcelona. Editorial: Graó.

Gros, B. (2002). Constructivismo y diseños de entornos virtuales de aprendizaje. [versión electrónica]. *Revista de Educación*, 328(225-247)

Hernández Sampieri, R y otros.(1991). *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Segunda edición: 1998.

Herrero Tunis, E; Montero O'Farrill, J L; (2008). *Las herramientas de autor en el proceso de producción de cursos en formato digital.* Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, () 59-72. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36803304>.

Hinojo, M. A. & Fernández, A. (2012). *El aprendizaje semipresencial o virtual: Nueva metodología de aprendizaje en Educación Superior*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 10 (1), pp. 159-167.

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

Larousse Ilustrado (2016). Recuperado el 28 de Diciembre de 2016 de <https://www.larousseilustrado.com>

Maniscalco-Theberge, M E; (2011). *Tutoría quirúrgica: una habilidad fundamental*. Cirugía y Cirujanos, 79(1) 40-43. Recuperado el 16 de Junio de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66221253006>.

Martínez, J. E. (2014). *Creación de Actividades con JMatch de Hot Potatoes*. Recuperado el 13 de Junio de 2016 de <http://cidecame.uaeh.edu.mx/repositorio/handle/123456789/180>.

Marqués Graells, P. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. Recuperado el 03 de febrero de 2017 de <http://www.pangea.org/peremarques/docentes.htm>

Meister, Jeanne C. (1998) *Corporate universities: lessons in building a worldclass work force* (Nueva York: McGraw Hill).

Mendieta Izquierdo, G; (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*. Investigaciones Andina, 17() 1148-1150. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239035878001>.

Metfessel, N. S. & Michael, W .B. (1967). A paradigm involving multiple criterion measures for the evaluation of the effectiveness of school program. *Educational and Psychological Measurement*, 27, 931-943.

Revisión y análisis del Modelo de Evaluación Orientada en los Objetivos (Ralph Tyler - 1950) (PDF Download Available). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/220025586\\_Revisión\\_y\\_analisis\\_del\\_Modelo\\_de\\_Evaluacion\\_Orientada\\_en\\_los\\_Objetivos\\_Ralph\\_Tyler\\_-\\_1950](https://www.researchgate.net/publication/220025586_Revisión_y_analisis_del_Modelo_de_Evaluacion_Orientada_en_los_Objetivos_Ralph_Tyler_-_1950) [accessed May 14, 2017].

Ministerio de Educación (2006). *Estándares en Tecnología de la Información y la Comunicación para la Formación Inicial Docente*. Santiago, Mineduc. 28 p.

Molina B., D P; Yepes D., C E; (2015). *La comparación en el análisis de la investigación cualitativa con teoría fundada*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 33(1) Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12042407023>.

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

Onrubia, J. (2007). Las tecnologías de la información y la comunicación como instrumento de apoyo a la innovación de la docencia universitaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 21(1): 21-36.

Otálvaro O., J C; de la Cuesta B., C L; (2015). *La reflexividad y la autocrítica como fundamentos de la investigación cualitativa*. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33() Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12042407017>.

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

Paredes, J, & Arruda, R Dias de. (2012). La motivación del uso de las TIC en la formación de profesorado en educación ambiental. *Ciência & Educação (Bauru)*, 18(2), 353-368. <https://dx.doi.org/10.1590/S1516-73132012000200008>

Pérez, A, I. y Sola, M. (2006). La emergencia de buenas prácticas. Informe final. Evaluación externa de los proyectos educativos de centros para la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la práctica docente. Edita: Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado. Junta de Andalucía.

PrietoDíaz, V., et al. (2011). *"Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la educación y nuevos paradigmas del enfoque educativo."* *Educación Médica Superior* 25: 95-102.

Quintana Pérez, Quinley, Pérez Cardoso, Javier Joaquín, Capote Martínez, Rafael, Solenzal Fernández, Guillermo, & Loynaz Perdomo, Sallianns. (2014). *Elaboration of Interactive Self-Evaluation Exercises with the Software Hot Potatoes for the Subjects Human Morphology and Physiology I and II*. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 18(5), 893-905. Recuperado en 01 de julio de 2016, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942014000500017&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942014000500017&lng=es&tlng=en).

Ramírez Díaz, J L; (2013). *Humanización del Aprendizaje en la Era de la información: Una Arista Androgógica*. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 13() 1-18. Recuperado el 20 de Junio de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878023>

Rademakers, M. y Huizinga N. (2000) "How Strategic is Your Corporate University", *The New Corporate University Review*, vol. 6, núm. 6, nov-dic. <<http://www.traininguniversity.com/>>

Real Academia Española. (2001). *Aprendizaje*. En *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Recuperado de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=disquisici%F3n](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=disquisici%F3n).

Rodríguez, J. M. (2011). *"Métodos de investigación cualitativa."* *Revista de Investigación Silogismo* 1(08).

Rodríguez Gómez, G. e Ibarra Sáiz, M. S. (2011). *e-Evaluación orientada al e-Aprendizaje estratégico en Educación Superior*. Editorial Narcea SA. España.

Rodríguez Gómez, R. (2003). "La educación superior en el mercado. Configuraciones emergentes y nuevos proveedores". Recuperado el 05 de Enero de 2017 de [https://works.bepress.com/roberto\\_rodriguez/16/](https://works.bepress.com/roberto_rodriguez/16/).

Rodríguez Villamil, H.(2011). Revista Educación y Desarrollo Social - Del Constructivismo al Constuccionismo: implicaciones educativas. Vol 2. <http://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/710>.

Rozas M. R., Costa J., Francés L., Viñas H., Paulí A., Martínez C. (2008) Autoevaluación del aprendizaje en enfermería con ejercicios interactivos del programa Hot Potatoes. Educación Médica 11(1), 19-27.

Saavedra, M. (2001). Evaluación del Aprendizaje. Editorial Pax México. México D.F

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

UNESCO (1984), Glossary of Educational Technology Terms, París, UNESCO, pp. 43-44.

UNESCO (2008). Estándares UNESCO de competencias en TIC para los docentes. Recuperado el 02 de julio de 2016 de <http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>

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



# **Anexos**

# Protocolos

# Entrevistas

## Interfaz Evaluación Integradora

(Datos sensibles encubiertos)

### Evaluación Integradora Perfil del Oficial de Atención al Cliente

- Cuentas Activas
- Cuentas Pasivas
- Seguridad en la Información
- Normas Regulatorias
- Perfil del Oficial de Atención al Cliente



<= Índice =>

### Cuentas Activas

Seleccionar Verdadero o Falso, según corresponda

[Mostrar todas las preguntas](#)

1 / 3 =>

\_\_\_\_\_

A.  Verdadero

B.  Falso

\_\_\_\_\_

<= Índice =>

<= Índice =>

### Cuentas Pasivas

Unir los items de la derecha con los de la izquierda

[Verificar](#)

\_\_\_\_\_ ???

\_\_\_\_\_ ???

\_\_\_\_\_ ???

[Verificar](#)

<= Índice =>

### Seguridad en la Información

Complete el crucigrama, luego haga clic en "Verificar" para comprobar tu respuesta. Si usted está atascado, puede hacer clic en "Pista" para ver una letra. Haga clic en un número de la cuadrícula para ver la pista o pistas para ese número.

