

MAESTRIA EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA



TECNOLÓGICO
DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE CUAUTITLÁN IZCALLI

T
E
S
C
I

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LÍNEA EN SEGURIDAD PRIVADA”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRIA EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA

PRESENTA:

DAVID MAGDALENO GUARACHA

DIRECTOR(A) DE TESIS:

DRA. VERONICA CABRERA MOLINA

AUTORIZACIÓN

DECLARATORIA DE AUTORIA LITERARIA ORIGINAL

Declaro que la información que se presenta en este trabajo ha sido investigada, analizada y redactada por Magdaleno Guaracha David, habiendo obtenido la información que se refiere en la bibliografía y cuya finalidad, es aportar su experiencia profesional en la mejora de los procesos de capacitación dentro de la empresa Protech international services.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a mis padres por el apoyo que me han brindado en todos los sentidos y en todas las circunstancias que los he necesitado, por enseñarme a ser un hombre de bien, a tomar decisiones y enseñarme que cada una de estas decisiones tienen una consecuencia esperando que siempre sean las mejores, por sus sabios consejos, por la confianza que me han brindado y por hacerme una persona de provecho gracias por todos esto y más les estaré eternamente agradecido.

Debo de agradecer de manera especial a mi asesor de tesis Verónica Cabrera Molina por apoyarme en la realización de este proyecto, por aclarar mis dudas estar siempre pendiente y presente durante este proyecto.

Quiero expresar también mi agradecimiento a mi esposa y amiga Diana Guadalupe Benítez Juárez por su apoyo incondicional durante esta trayectoria que junto con mis hijos han formado parte de este camino.

A mis hermanos por su apoyo incondicional en todo momento, que me han enseñado que siempre se pueden lograr grandes cosas si uno se lo propone.

A todos los amigos y conocidos que me motivaron para seguir adelante para conseguir mis sueños y metas, gracias por estar en momentos de dicha y alegría, así como en situaciones difíciles y de tristeza, gracias por la amistad que hemos formado.

Muchas gracias

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera”.

A mis padres, por ser pilar fundamental en mi vida, por, inculcarme buenos valores principios de igual forma darme la mejor educación”.

Dedico este proyecto a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía.

A mi padre, por brindarme su soporte desde el primer día, tanto monetario como moral, sus consejos y educación han sido de los mejores”.

A mis hermanos por siempre estar para mí, saben que este logro también es suyo

A mi esposa y mis hijos por su apoyo y contribución a lo largo de este camino forman parte fundamental de este logro y les estoy muy agradecido los amo incondicionalmente.

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

INDICE

Introducción	
Objetivo	
Hipótesis	
Planteamiento del problema	
Justificación	
CAPITULO 1 METODO DE INVESTIGACION	
1.1 Enfoque de investigación	7
1.2 Tipo de investigación	7
1.3 Variables a estudiar	8
1.4 Métodos, técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	9
1.4.1 Métodos empíricos	10
1.4.2 Cuestionario estructurado	11
1.4.3 Métodos teóricos	11
1.4.4 Paradigma positivista	12
1.5 Matriz de la investigación	13
1.6 Definición y características del cuestionario	15
1.7 Validez y cuestionario	17
1.8 Proceso de aplicación de los instrumentos	18
1.9 Análisis de datos	18
CAPITULO 2 MARCO TEORICO	
2.1 Delimitación conceptual	22
2.2 Características de la web 3.0	28
2.3 Características	30
2.4 Características más relevantes	31
2.5 Ventajas de la web 3.0	34
2.6 Desventajas de la web 3.0	34
2.7 Beneficios de la web 3.0	36
2.8 Investigaciones y ejemplos de la web 3.0	38
2.9 Capacitación de la web 3.0	40
2.10 Selección de tecnologías	40
2.11 Capacitación y adaptación	40
2.12 Seguridad y cumplimiento	40
2.13 Uso de tecnologías inmersivas	42
2.14 Mejora de seguridad y la privacidad	42
CAPITULO 3 DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA	
3.1 Diseño del plan	44
3.2 Proceso de curso de capacitación	45
3.3 Cuestionario para la detección de necesidades formativas	49
3.4 Modelo a utilizar	51
3.5 Curso básico de custodias	57
3.6 Curso básico intramuros	65
3.7 Sistema de evaluación	66
3.8 Plan y programas de evaluación	67
4. Resultados	71
5. Conclusiones	76
6. Glosario	77
7. Bibliografía	79
8. Anexos	81

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

LISTA DE ABREVIATURAS Y TABLA DE SÍMBOLOS

Tabla. 1 Grupos de Control	9
Tabla. 2 Paradigmas de investigación (Colás y Buendía, 1998)	13
Tabla. 3 Dimensiones, indicadores e instrumentos de la investigación	15
Tabla. 4 Dimensiones de la entrevista al profesorado	17
Figura. 1 (Web 3.0) Hernández Inés Küster 2022	23
Figura. 2 (José Emilio Labra Gayo, José Emilio Labra Cayo · 20.....	24
Figura. 3 web 3.0 Territorio marketing (2017	30
Tabla. 5 Características destacadas de la web 3.0	32
Figura. 4 Erika Natalia silva (Web 3.0) 2023	35
Figura. 5. Alexander Meza,) marzo 16 2023)	36
Figura. 6 Definición web 3.0 Artículo inversión simple 2022	39
Figura. 7 Plataforma Moodle	51
Figura. 8 Programa didáctico de capacitación	68

RESUMEN

El trabajo realizado va enfocado a la mejora en los procesos de capacitación en la empresa Protech internacional services, mediante la impartición de la capacitación en línea utilizando la plataforma Moodle. El objetivo y cuya finalidad del proyecto es reforzar los conocimientos del personal que forma parte de la empresa y de igual manera al personal de nuevo ingreso facilitar mediante la capacitación en línea puedan reforzar aquellos conocimientos que requieren fortalecer, debido a la falta de tiempo presencial que el giro de la empresa representa es complicado poder aplicar totalmente en la modalidad presencial.

Se busca poder implementar mediante la plataforma en línea los programas de capacitación que se imparten presencialmente buscando adaptarse a las necesidades y forma de trabajo de la organización donde el área operativa que es uno de los pilares de la empresa protech nternartional services, pueda realizar su capacitación de una manera que le facilite la adquisición y conocimientos a reforzar para el correcto desarrollo de sus actividades.

Así como tener un registro de aquellas capacitaciones y evaluaciones realizadas al personal y dar seguimiento continuo a sus procesos correspondientes que son indispensables para el desarrollo de la organización.

Ya realizado el proceso de capacitación en línea podemos realizar un registro mediante indicadores que nos permita llevar un control más eficiente y de esta manera lograr cumplir todos los objetivos de la organización.

ABSTRACT

The work carried out is focused on improving the training processes at the company Protech International Services, through the provision of online training using the platform. The objective and purpose of the project is to reinforce the knowledge of the personnel that is part of the company and in the same way to facilitate the new personnel through online training to reinforce those knowledge that need to be strengthened, due to the lack of face-to-face time that the company's business represents, it is difficult to fully apply in the face-to-face modality.

The aim is to be able to implement through the online platform the training programs that are taught in person, seeking to adapt to the needs and way of working of the organization where the operational area, which is one of the pillars of the company Protech International Services, can carry out its training in a way that facilitates the acquisition and knowledge to be reinforced for the correct development of its activities.

As well as having a record of those trainings and evaluations carried out on the personnel to whom said training is applied and to continuously monitor their corresponding processes that are essential for the development of the organization.

Once the online training process has been completed, we can keep a record using indicators that allow us to maintain more efficient control and thus achieve all of the organization's objectives.

INTRODUCCIÓN

La importancia de esta investigación radica en dar cuenta de las oportunidades y potencialidades que permitiría el uso de plataformas y los recursos de la web como herramientas para el logro de habilidades de capacitación y elementos fundamentales que requiere la empresa Protech international services por otra parte, establecer las relaciones entre la implementación de una plataforma Moodle y la posibilidad generar un espacio de capacitación hacia el uso de estrategias de aprendizajes innovadores que implica el desarrollo de las capacidades del personal en general de la empresa.

La puesta en práctica de este proyecto está estrechamente vinculada con el aprendizaje en el que “se entiende como competencia al desempeño que resulta de la movilización en el que los colaboradores puedan obtener conocimientos y habilidades , actitudes y valores, así como de sus capacidades y experiencias que realiza un individuo en sus labores específicas para realizar sus actividades laborales de manera satisfactorias, así como saber actuar ante una situación insegura y de peligro que estas puedan llegar a tener y en colaboración con los miembros de la organización realizar todas las actividades satisfactoriamente

También se debe tomar en cuenta las características de las empresas que generan competencia en este ámbito de seguridad por las cuales se realiza la investigación donde los miembros de la organización puedan reforzar los conocimientos de las nuevas estrategias y prácticas de capacitación (plataforma Moodle) desde las cuales es posible establecer las relaciones entre el reforzamiento del conocimiento y con recursos TIC y las habilidades del personal.

La implementación de plataformas virtuales con los cursos y temas a impartir con el uso de recursos multimedia, espacios de creación y diálogo social digital, posibilitarían mayor alternativa innovadoras que pone a disposición del personal formas de capacitación diversificados y contextualizados.

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

Las posibilidades de diversas estrategias innovadoras permitirían cambiar los estilos tradicionales de los procesos de capacitación con poca interacción, pero de igual forma con mayor información para enfrentarse a los desafíos al cambio que estos implican

Desde la implementación del uso de las TIC como estrategias de aprendizajes, a través de la plataforma de entornos virtuales Moodle, permitiría reflexionar sobre un uso más allá de lo meramente tradicional puesta en práctica de esta plataforma y los aspectos relacionados con la web 3.0 puede generar aprendizajes para desarrollar procesos de capacitación, los cuales pueden tener implicaciones importantes en la enseñanza tradicional lo que puede complementar las investigaciones relacionadas con el tema.

Objetivos.

General.

Analizar el uso de las TIC como estrategias de aprendizaje y enseñanzas en el proceso de capacitación, a través de Aplicación de la plataforma Moodle con módulos de capacitación en diferentes temas de aprendizaje en el ramo de la seguridad privada en la empresa protech international services para valorar y evaluar la obtención de un aprendizaje y conocimientos significativos y requeridos que se deben cumplir para formar parte de la organización.

Particular.

La puesta en práctica de la plataforma Moodle con ayuda de la web 3.0 se logrará el aprendizaje y reforzamiento de los conocimientos de capacitación desarrollando procesos para que los colaboradores de la empresa protech international services puedan tener implicaciones importantes en el aprendizaje reforzado de capacitación lo que puede complementar las investigaciones relacionadas con el tema.

Específicos.

Mejorar los conocimientos del personal de la empresa.

Reforzar las actividades operativas

Mantener una buena organización y actualización en los cursos de capacitación y adiestramiento.

Facilitar el proceso que se requiere para cubrir los servicios.

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

Concientizar al personal sobre las malas prácticas y sus consecuencias.

Diferenciar los recursos que ofrece la plataforma MOODLE a los colaboradores de la empresa protech international services para el diseño de un curso.

Facilitar a los trabajadores que se encuentran fuera de las instalaciones los aspectos básicos del manejo de un curso de la plataforma educativa virtual MOODLE.

Valorar las ventajas y desventajas en la implementación de cursos de la plataforma MOODLE para el aprendizaje de la capacitación de los temas impartidos por la empresa

Hipótesis.

La plataforma MOODLE para el proceso de capacitación facilita el aprendizaje y conocimientos vinculados a las actividades que se realizan en la organización Basadas en competencias del personal que forma parte de la empresa protech international services.

Unidad de análisis: Personal en general de la empresa protech international servicios.

Variable independiente: Moodle plataforma para el proceso de capacitación.

Variable dependiente: Aprendizaje y conocimientos vinculados y Basados en competencias para todo el personal que pertenece a la empresa protech international servicios.

Planteamiento del problema.

El contexto donde se llevará a cabo la investigación será en la empresa protech international services al personal en general de todas las áreas que la conforman implementando dos cursos en un módulo cada uno los cursos de intramuros y custodias que será aplicado a todo el personal para el conocimiento de las actividades operativas y reforzamiento en sus actividades dentro y fuera de la empresa.

Es necesario establecer ambientes que favorezcan la obtención de aprendizajes y conocimientos vinculados con la concepción de capacitación en competencia formando un plan de capacitación en el que “se entiende como competencia al desempeño que resulta de la movilización de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, así como de sus capacidades y experiencias que realiza un individuo en un contexto específico, para resolver un problema o situación que se le presente en los distintos ámbitos de su vivir donde los y las personas que integran protech international services llegan a lo que saben sobre todo mediante

la participación en las prácticas de seguridad privada en un ambiente de aprendizaje, incluidos los proyectos de colaboración y de grupo, así como las actividades realizadas con el personal ajeno a la empresa.

De esta forma se llega al siguiente planteamiento:

¿Es MOODLE el ambiente de capacitación virtual es apropiado para el aprendizaje y conocimiento vinculado a las actividades a realizar basadas en competencias formando en el plan de capacitación los Módulos que se imparten en la empresa protech international services?

Justificación.

La importancia de esta investigación radica en dar cuenta de las oportunidades y potencialidades que permitiría el uso de plataformas digitales para capacitación en la empresa y los recursos de la web 3.0 como herramientas para el logro de habilidades y conocimientos, fundamentales para las actuales capacitaciones que se llevan a cabo en la empresa protech international services y que se pueden mejorar al implementar el proyecto por otra parte, establecer las relaciones entre la implementación de una plataforma Moodle y la adquisición de habilidades y conocimientos, posibilita generar un espacio de meditación hacia el uso de estrategias de aprendizajes innovadora que implica el desarrollo de capacidades de aprendizaje reflexión y conocimientos para los miembros que conforman las empresa.

Además, su puesta en práctica está estrechamente vinculada con la adquisición de conocimientos Basados en competencias formando un plan de capacitación en el que “se entiende como competencia al desempeño que resulta de la movilización de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, así como de sus capacidades y experiencias que realiza un individuo, para resolver un problema o situación que se le presente en los distintos ámbitos de su vivir” donde los trabajadores llegan a lo que saben sobre todo mediante la participación en las prácticas generales de un ambiente de aprendizaje, incluidos los proyectos de colaboración y de grupo, así como en las prácticas realizadas en la empresa.

También se debe tomar en cuenta las características sociales en las cuales se desarrolla la investigación, donde los trabajadores de la empresa protech international services con un conocimiento mínimo refuercen sus conocimientos y habilidades con nuevas prácticas

de capacitación (plataforma Moodle), desde las cuales es posible establecer las relaciones entre los aprendizajes con recursos TIC y las habilidades de capacitación.

Junto con la importancia de esta investigación, el actual desarrollo que tiene aquellos recursos que están asociados a las TIC, implicaría que la capacitación debe estar orientada en la perspectiva de generar estrategias de aprendizajes que integren el uso de las diferentes herramientas TIC asociadas a los elementos sociales entregados por la WEB, conocidos como web 3.0. Estos elementos, en los espacios de capacitación, facilitarían desplegar elementos claves que el personal actual de la empresa requiere. En lo particular, desde la puesta en práctica de la investigación en la empresa protech international services permitiría colocar en el debate de las autoridades que regulan el sector de seguridad privada una perspectiva del uso de las TIC, como integración al plan de capacitación y sus aprendizajes.

El diseño de una secuencia de aprendizajes con los recursos de la web social (web 3.0), en una plataforma virtual Moodle, ofrecería una forma de trabajo que implicaría nuevas estrategias metodológicas al personal que imparte capacitación. La implementación de plataformas virtuales con lectura hipertextual, el uso de recursos multimedia, espacios de creación y diálogo social digital, posibilitarían mayor alternativa innovadoras que pone a disposición de los trabajadores formas de trabajo diversificados y contextualizados.

Las posibilidades de diversas estrategias innovadoras permitirían cambiar los estilos tradicionales centrados en textos lineales con poca interacción entre capacitadores y colaboradores lo cual serían elementos de aporte a los procesos de capacitación con los desafíos que ellos implican.

Desde la implementación del uso de las TIC como estrategias de aprendizajes, a través de la plataforma de entornos virtuales Moodle, permitiría reflexionar sobre un uso más allá de lo meramente instruccional. La puesta en práctica de esta plataforma y los aspectos relacionados con la web 3.0 puede generar aprendizajes para desarrollar procesos de capacitación en la empresa protech international services los cuales pueden tener implicaciones importantes en la enseñanza tradicional de enseñanza básica y media en capacitación, lo que puede complementar las investigaciones relacionadas con el tema.

CAPÍTULO 1.

MÉTODO DE

INVESTIGACIÓN

1.1 Enfoque de investigación

La investigación a realizar se llevará a cabo bajo el enfoque mixto. Este enfoque combina la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en el proceso de investigación a fin de contar con un conocimiento amplio del problema en cuestión. Los métodos mixtos significan mayor amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de comprensión. (Roberto Hernández Sampieri, 2010) Por las características propias del estudio se consideran datos mixtos ante la diversidad de alumnos en los grupos experimentales y de control.

A la vez se hará uso del paradigma hermenéutico, ya que se considera que este paradigma es aplicable a la investigación pues no es posible establecer generalizaciones libres del contexto y del tiempo. (Gurdián Fernández, 2010) Estos valores no demeritan la credibilidad del estudio sino contextualizan dentro de dos unidades de aprendizaje concretas en una modalidad educativa presencial.

Esta investigación comprende, aplica e interpreta los hechos contextuales dentro del sistema escolarizado, relacionados con la plataforma MOODLE y el aprendizaje significativo en la carrera de Técnico en Administración. El conocimiento de la aplicación del ambiente virtual será construido por el investigador.

1.2 Tipo de investigación

La investigación a realizar será cuasi-experimental por estudiar las relaciones de causa-efecto pero no en condiciones de control riguroso. (Tamayo, 2013) Conforme a este estudio se tomará como referente la variable independiente: MOODLE plataforma para observar su efecto y relación con la variable dependiente: aprendizaje en las unidades de aprendizaje en la empresa protech international Respecto a la equivalencia inicia de los grupos que tomaran la capacitación, en este caso, los sujetos no se asignan al azar ni se emparejan sino que dichos grupos ya estaban formados antes del experimento. Para este tipo de grupos denominados intactos (Roberto Hernández Sampieri, 2010)) señala que son aquellos en donde

el conjunto de sujetos no se asigna de manera aleatoria, sino que ya estaban formados antes del experimento.

Dado que la asignación de los sujetos no será en forma aleatoria, conforme a los que se mencionó anteriormente dicha aleatoriedad introduce posibles problemas de validez interna y externa, ya que estos elementos no están bajo el control del investigador.

Por lo anterior, ya que su validez es menor que la de los experimentos, reciben el nombre de cuasi experimentos.

1.3 Variables a estudiar

Universo: Trabajadores de la empresa protech international services que se encuentran activos y de nuevo ingreso.

Población: Se compone de los trabajadores de la empresa que están activos, y en proceso de capacitación.

Muestra: Grupos seleccionados de 10 a 15 colaboradores aproximadamente.

Variable independiente: MOODLE plataforma para capacitación.

Variable dependiente: Aprendizaje mediante la capacitación de los dos módulos en la empresa protech international services.

Características del cuasi experimento.

Se manipulará la variable independiente, en este caso se aplicará la plataforma MOODLE para ver su efecto y relación con el aprendizaje de la capacitación de los módulos aplicados al personal de la empresa.

Cabe señalar que los sujetos de los grupos no son asignados al azar, puesto que ya estaban formados antes del experimento.

Diseño cuasi-experimental.

Para este tipo de investigación se utilizará el diseño de grupo de control no equivalente que consiste en:

Utilizar el grupo 1 aplicándoles la plataforma MOODLE que es la variable independiente, (la intervención o tratamiento) y de estos se seleccionarán uno o varios grupos de control que

no recibirán la intervención o tratamiento. En unos y otros grupos se realizan medida pretest y postest.

Grupos	Asignación	Secuencia de registro		
		Pretest	Tratamiento	Postest
EXPERIMENTAL (GE) 1	NA (No aleatoria)	Y_{E1}	X	Y_{E2}
CONTROL (GC) 2, 3	NA (No aleatoria)	Y_{C1}		Y_{C2}

Tabla. 1 Grupos de Control

1.4 Métodos, técnicas e instrumentos para la recopilación de datos.

Los métodos, técnicas e instrumentos a emplear para recopilar la información serán: métodos teóricos, empíricos y estadísticos, de los teóricos se hará uso del análisis y síntesis, inducción y deducción. De los empíricos los cuestionarios entrevistas la observación y análisis documental.

Los métodos teóricos permitirán revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación serán fundamentales para la comprensión de los hechos estudiados.

Los empíricos accederán a obtener información mediante preguntas directas a los sujetos incluidos en la población y muestra. La técnica de los cuestionarios será empleada en la recolección de datos ya que es típica de los métodos de interrogación. Los métodos estadísticos se utilizarán en la cuantificación y en el procesamiento de los datos obtenidos lo que posibilitará su posterior interpretación.

Cabe mencionar que estas técnicas e instrumentos se aplicarán tanto a los grupos de control como experimentales, haciendo las adecuaciones correspondientes en función a las variables controladas por el investigador y que se se utilizara en una tabla de especificaciones para la construcción del instrumento correspondiente.

Se diseñará como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas y abierta para obtener información de los trabajadores del grupo experimental acerca de su ambiente laboral antes de conocer y aplicar el proceso de capacitación virtual y sus experiencias de aprendizaje con posterioridad al manejo de la plataforma MOODLE, en el caso del grupo de control, se obtendrá información acerca de su ambiente laboral operativo de aprendizaje

se observará el comportamiento de los colaboradores y del ambiente de aprendizaje durante la utilización de la plataforma MOODLE, como método de capacitación en el caso del grupo experimental y en el grupo de control únicamente se observará la secuencia, manejo y ambiente de una capacitación.

Se hará un cuestionario abierto y cerrado estructurado, aplicable a los expertos en administración de plataformas, En el caso de los grupos de control, se hará una entrevista sobre sus experiencias de aprendizaje de la capacitación realizada.

1.4.1 Métodos empíricos

Técnicas que apoyan el tipo de investigación

Partiremos de una tabla de especificaciones que contenga los atributos de las variables mencionadas en la hipótesis para realizar.

Encuesta: Como se menciona en apartado que antecede elaboraremos un cuestionario para aplicarse antes y después de la aplicación de la plataforma MOODLE.

Observación no participante: De los trabajadores de la empresa dentro de las unidades de capacitación y aprendizaje mencionadas con anterioridad, utilizando la guía observacional como evidencia.

1.4.2 Cuestionario estructurado

Se formulará en función a los requerimientos de las variables que conforman el estudio y la información contenida en el será utilizada para el mejoramiento técnico y operativo de la plataforma en los grupos seleccionados.

1.4.3 Métodos teóricos

Lógico o razonamiento deductivo, procede del conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos de carácter general con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter particular de lo general a lo particular, de las leyes y teorías a los datos. (Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Análisis estadístico de tipo correlacional: Dentro del proceso de investigación científica Hernández Sampieri Señala que los estudios correlacionales ofrecen predicciones, explican la relación entre las variables. El estudio que llevará a cabo se realizará una evaluación derivado de la operación de las variables de la hipótesis y que será aplicado a los grupos de control y experimental.

La metodología es la piedra angular de toda investigación, ya que con ella estableceremos una gama de aproximaciones empleadas en la investigación para reunir los datos que van a emplearse como base para la inferencia y la interpretación, y explicación.

En todo proceso de investigación nos podemos decantar por una perspectiva más cuantitativa o por una más cualitativa. En nuestro caso utilizaremos ambos, ya que trataremos tanto de interpretar como de describir los resultados que obtengamos a través de los cuestionarios y entrevistas (Bisquerra, 1989; León y Montero, 2004; Arnal, Rincón y De la Torre, 1994; Buendía, González, Gutiérrez y Pegalajar, 1999).

Un aspecto fundamental dentro de la metodología, son los paradigmas de investigación en el que nos vamos a basar. Tres son las principales corrientes: paradigma positivista, paradigma interpretativo y paradigma crítico:

1.4.4 Paradigma positivista

Este paradigma siempre ha estado relacionado con la metodología cuantitativa. A rasgos generales, podemos decir que su intención es la de encontrar leyes generales aplicables

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

a cualquier acción educativa, siempre desde una perspectiva objetiva (Colás y Buendía, 1998; Arnal, Rincón y De la Torre, 1994; Bisquerra, 1989).

Paradigma interpretativo. Este paradigma se asocia más a la perspectiva cualitativa. Basa su idea en la globalidad de la persona, la cual no se puede analizar sin tener en cuenta su contexto (Colás y Buendía, 1998; Arnal, Rincón y De la Torre, 1994; Cohen y Manion, 1990; Bisquerra, 1989).

Paradigma crítico. Considera que la teoría y la práctica van unidas de tal manera que la finalidad de este paradigma es la de contribuir a la alteración de la realidad, analizar las alteraciones sociales y dar respuestas a los problemas generados por éstos (Colás y Buendía, 1998; Rodríguez,

z, Gallardo, Olmos y Ruiz, 2005; Arnal, Rincón y De la Torre, 1994; Bisquerra, 1989).

	Positivistas	Interpretativo	Crítico
Problemas de investigación	Teóricos	Percepciones y Sensaciones	Vivenciales
Diseño	Estructurado	Abierto y flexible	Dialéctico
Muestra	Procedimientos estadísticos	No determinada e informante	Los intereses y necesidades de los sujetos determinan los grupos de investigación
Técnicas de recogida de datos	Instrumentos	Técnicas	Comunicación personal

	válidos y fiables	Cualitativas	
Análisis e interpretación de datos	Técnicas estadísticas	Reducción Exposición Conclusiones	Participación del grupo en el análisis. Fase intermedia
Valoración de la investigación	Validez interna y externa. Fiabilidad Objetividad	Credibilidad Transferencia Dependencia Conformabilidad	Validez consensual

Tabla 2. Paradigmas de investigación (Colás y Buendía, 1998).

1.5 Matriz de la investigación.

En la matriz de la investigación se incluyen las dimensiones, indicadores e instrumentos utilizados.

	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Trabajadores	Equipamientos de dispositivos TIC en casa.	Dispositivos TIC	Cuestionario
		Conexión Internet	
		Uso ordenador	
		Uso Tablet	
		Uso Smartphone	
	Uso de dispositivos TIC en el centro laboral	Usos dispositivos para las actividades laborales	

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

		Recurso de capacitación	
		Acceso TIC	
		Valoración uso TIC	
Capacitadores	Uso dispositivos TIC para la aplicación de la capacitación	Uso dispositivos TIC actividades de capacitación	Cuestionario
		Acceso TIC	
		Valoración uso TIC	
	Opinión del capacitador en relación al aprendizaje del colaborador.	Predisposición al estudio	
		Característica del personal	
		Característica de su entorno familiar	
	Opinión del capacitador sobre Moodle como herramienta en el proceso de capacitación	Ventajas uso Moodle	
		Inconvenientes uso Moodle	
		Procedimiento metodológico	
Experto en plataforma	Opinión del experto o administrador sobre Moodle como herramienta de capacitación.	Ventajas uso Moodle	Entrevista
		Inconvenientes uso Moodle	
		Procedimiento Técnicos de uso Moodle	

Experto metodológico	Opinión del experto metodológico en la empresa sobre Moodle como herramienta de capacitación en el proceso de aprendizaje y reforzamiento de las capacitaciones al personal	Ventajas uso Moodle	Entrevista
		Inconvenientes uso Moodle	
		Pertinencia de la Metodología de Moodle	

Tabla 3 Dimensiones, indicadores e instrumentos de la investigación.

1.6 Definición y características del cuestionario

Existen muchos autores que utilizan indistintamente el término cuestionario y encuesta como uno solo, mientras que otros lo aplican por separado, distinguiendo entre encuesta (como término general) y cuestionario o entrevista (aspecto específico de la encuesta).

El cuestionario es un procedimiento por el cual, a través de una serie de preguntas, obtenemos una determinada información (Rodríguez, Gallardo, Olmos y Ruiz, 2005; Cohen y Manion, 1990; Buendía, González, Gutiérrez y Pegalajar, 1999; Arnal, Del Rincón y Latorre, 1994).

Algunas características de un buen cuestionario (Buendía, González, Gutiérrez y Pegalajar, 1999) son:

Preparación del cuestionario va a determinar en gran medida el éxito de éste. Por su parte el capacitador debe procurar una buena impresión. Las tres cualidades básicas que debe ofrecer el personal que se le aplica son aceptación, comprensión y sinceridad. El lugar donde se realiza debe estar alejado del ruido y de miradas indiscretas, para que haya una mayor y más fácil comunicación entre ambos. Debe haber un ambiente acogedor y relajante. al personal que se le aplica el cuestionario debe conocer, si el objetivo de la misma y los motivos que justifican su realización. Debe comunicársele el carácter estrictamente confidencial y anónimo

de la información que facilite. Todo cuestionario exige un guion donde se determinen los objetivos y aspectos que se van a tratar, y si el cuestionario es estructurado, cada aspecto incluirá uno o varias preguntas que el capacitador debe conocer perfectamente para no dar la impresión de improvisación durante el desarrollo de la misma.

b) Ejecución del cuestionario. En la primera toma de contacto, el capacitador, si no fuera conocido por el colaborador, debe presentarse y explicar claramente los extremos anteriormente comentados. el cuestionario puede tenerla el capacitador en mano, pero las preguntas deben realizarse en la forma más natural posible, evitando dar la impresión de un interrogatorio. Entre pregunta y pregunta no debe mediar tiempo, sino que sin desarrollo debe ser como el de una conversación cualquiera, introduciendo frases del tipo bien, de acuerdo, y siempre prestando más atención al colaborador que al cuestionario que hay en la mano. Si el cuestionario se aplica a varias personas, evitar el sesgo de las opiniones personales del capacitador y las variaciones de significado por el cambio de palabras o giros en las preguntas. con un cuestionario previo, se debe mantener el orden de las preguntas; generalmente la disposición de esta guarda una estrecha relación con el efecto contagio de las respuestas. El capacitador no debe dar nunca su opinión, y por consiguiente no se admite ningún tipo de discusión ni justificación.

Los pasos que seguidos para el desarrollo del cuestionario han sido:

Objetivos de la entrevista

Conocer las competencias TIC del capacitador que trabaja en la capacitación y la formación del colaborador.

Identificar el procedimiento metodológico aplicado en el uso de las TIC.

Lugar donde se aplicará el cuestionario

El cuestionario lo llevamos a cabo en espacios y tiempos coordinados donde el personal operativo podrá realizarlo en tiempo y forma

Tipo de cuestionarios

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

El tipo de cuestionario utilizado es semiestructurado, con una selección preguntas cerradas de temas tanto generales como específicos a las que puede contestar de forma abierta.

Tipo de preguntas y respuestas

El tipo de preguntas son directas e indirectas de temas tanto generales como específicos, además de utilizar preguntas abierta.

Dimensiones

Consta de dos dimensiones y un total de 18 preguntas.

Dimensiones	Temática de las preguntas
Uso dispositivos TIC del capacitador	Uso de dispositivos TIC en actividades laborales
	Acceso TIC
	Valoración uso TIC
Aplicación de la información en las preguntas realizadas.	Predisposición al estudio
	Características del personal de la empresa
	Características de las familias

Tabla 4 Dimensiones de la entrevista al profesorado

1.7 Validez del cuestionario

La validación de la prueba es uno de los elementos más importantes de todo el proceso de investigación., Podemos considerar que un cuestionario es válido si mide lo que realmente se pretende medir.

Para poder llevarlo a cabo, lo primero que hemos hecho es elaborar un cuestionario teniendo de referente los objetivos de la investigación.

A continuación, presentamos la batería de preguntas del cuestionario de diferentes autores, para que analizaran posibles deficiencias con sus aportaciones, pudiendo generar una prueba adecuada, aplicando para ello una validez de contenido.

y mejora, tales como:

Mejorar la redacción.

Añadir nuevos ítems en las distintas dimensiones, para obtener información más relevante.

Eliminar ítems que recogían información semejante.

Todos estos aspectos se han tenido presentes a la hora de elaborar la prueba del cuestionario definitivo por ello, en la primera prueba constaba de dos cuestionarios por cada posición operativa a la que pertenece el trabajador.

Los cuestionarios han sido aplicados y revisados y se ha realizado la transcripción, para su posterior análisis del contenido.

1.8 Proceso de aplicación de los instrumentos

Aplicación del cuestionario

¿Cómo, Cuándo, Dónde?

Cómo: Una vez elaborados los cuestionarios, estando éstos validados y viabilizados, en compañía de los capacitadores y líderes de la empresa preparado se presenta el cuestionario al personal de la empresa en su grupo de referencia, dándoles un tiempo de 30 minutos para su realización. En algunos casos, algunos necesitaron de ayuda para poder complementarlo, puesto que no tenían adquiridas las competencias lingüísticas y tecnológicas necesarias para resolverlos por sí mismo, requiriendo de la lectura de los capacitadores.

¿Cuándo?: Se realizó en la primera semana de agosto cuando la mayoría del personal operativo se encuentra realizando actividades nocturnas y puede tomar un espacio por la tarde y mañana para poder realizarlo de una manera más efectiva.

¿Dónde?: En todos los grupos asignados para la investigación

1.9 Análisis de los datos

Para el análisis de los datos de cuestionario se ha realizado un análisis descriptivo invariado de los porcentajes para cada una de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario para cada dimensión del mismo, presentando el resumen de la información a través de tablas y gráficos. Así mismo se ha realizado un análisis bivariado a través de tablas

de contingencia para explorar las posibles asociaciones entre las distintas variables del estudio.

Para analizar si existen diferencias estadísticamente significativas primero se ha comprobado si los datos cumplen los supuestos de normalidad para aplicar pruebas paramétricas.

CAPITULO II MARCO TEORICO

Habiendo crecido en una zona despoblada de Australia conocida como el *Outback*, a finales de los años setenta del siglo XX, el fundador de Moodle y desarrollador líder Martin Dougiamas, tomó lecciones en la Escuela del Aire, proporcionándole dicha experiencia desde muy joven un conocimiento profundo acerca del aprendizaje a distancia.

Como adulto, trabajó y después estudió en la Universidad Curtin, en donde su experiencia con WebCT le movió a investigar acerca de un método alternativo de enseñanza en línea. En 1999 empezó probando algunos prototipos tempranos de un nuevo *Learning Management System (LMS)*, las experiencias que formaron la base para su trabajo *Improving the Effectiveness of online Learning (Mejorando la efectividad del aprendizaje a distancia)*. El registró la palabra 'Moodle' como trademark of the Moodle Trust. y explicó su elección del nombre en fórum post algunos años más tarde.

La investigación continuó: el primer sitio que existió de Moodle era de Peter Taylor en <http://smec2001.moodle.com> en la Universidad Curtin, con Martin realizando la primera publicación en su propio sitio en el dominio Moodle.com en noviembre del año 2001. Ambos publicaron an *Interpretive analysis of an internet based course constructed using a new courseware tool called Moodle (Un análisis interpretativo de un curso basado en Internet construido usando una nueva herramienta para cursos denominada Moodle)*.

Para finales del año 2001, Moodle podía ser bajado vía CVS (Git llegó en 2010 y reemplazó a CVS en 2013) y la documentación básica para la instalación estaba disponible. Era todavía en gran parte la visión de un solo hombre, con Martin configurando el rastreador en mayo de 2002 "de manera tal que se puede ver en lo que estoy trabajando."

Moodle 1.0 fue liberado en agosto de 2002. Los usuarios estaban usando Moodle en un nuevo foro, traduciendo Moodle a diferentes idiomas y creando los temas. Un año después, el primer módulo de contribución (taller) fue liberado y Moodle.org se convirtió en el brazo de la comunidad de Moodle; con Moodle.com representado el aspecto comercial.

Moodle creció rápido: el primer debate acerca de Moodle se realizó en Oxford en el año 2004 y las compañías empezaron a realizar solicitudes para ser Moodle partners (socios de Moodle). El año 2005 marcó el cambio hacia *dedicated premises* (instalaciones dedicadas) con

Martin y otros 4; las oficinas actuales, se encuentran en Lord Street Perth; aloja a 16 personas, con 11 trabajando remotamente. En el Moodle Moot 2005 de España, en Las Palmas de Gran Canaria, el mojito se estableció como la bebida Moodle Moot, al principio extraoficial y después de manera oficial. (Vea blog post: Historia de los Mojitos Moodle)

Con documentación mejorada y nueva certificación, Moodle se ha establecido desde 2007 como un líder y ganador de reconocimientos en el estándar de código abierto *LMS*. De 1000 sitios registrados en 2004, ha llegado a medio millón de usuarios en 2008 y a cerca de un millón de usuarios en 2010, con cerca de 50 socios de Moodle. Su repositorio de traducción AMOS contiene más de 100 idiomas. El tan largamente esperado Moodle 2.0 llegó en noviembre de 2010 y ahora, se producen actualizaciones regulares cada seis meses. El enfoque actual se encuentra en la tecnología móvil: una app oficial para HTML5 fue liberada en 2013 y Moodle (a partir de la versión 2.5) *Nuevas_características_de_Moodle_2.5*, incluye un tema personalizable para todos los tamaños de pantalla de dispositivos.

La inauguración de la conferencia de investigación de Moodle en 2012 sirvió como un recordatorio de que, por más avanzada que esté la tecnología, el diseño y desarrollo de Moodle está guiado por la pedagogía del construccionismo social. En septiembre del 2013, el curso Moodle MOOC oficial , Learn Moodle, (*MOOC = Massive Open Online Course*) introdujo a los más de 9000 participantes a las características básicas de Moodle. A los educadores de todo el mundo se les alienta para que compartan sus experiencias, tal como previamente lo hizo Martin hace más de una década. El MOOC se repitió en enero del 2015 y se efectuará regularmente, cada seis meses.

En Julio del 2015, junto con un re-diseño principal de Moodle.com, se anunció una iniciativa nueva: MoodleCloud que ofrece alojamiento gratuito gestionado por el Cuartel General de Moodle.

En 2017, las estadísticas en Moodle.net indicaban que había más de 100 millones de usuarios registrados para Moodle. Durante 2017, se desarrollaron varios proyectos, incluyendo:

Trabajar en integrar una solución de código abierto a analítica del aprendizaje - Project Inspire

Difundiendo MoodleMoot eventos en más países en el mundo

Estableciendo el primer Education team

Reafirmando la misión de Moodle's de empoderar educadores para mejorar nuestro mundo

Liberando Moodle Desktop

A finales de 2017, Moodle recibió una significativa inversión 'angelical' , que apoya el crecimiento y la innovación. El viaje con la comunidad, Socios y usuarios globales será un viaje excitante, tal como Martin compartió en su MoodleMoot Australia 2017 keynote.

Durante 2018 se tuvo progreso significativo en una nueva iniciativa, Moodle Net, que inició las pruebas a principios del 2019.

Web 3.0 en contextos de capacitación y educativos

2.1 Delimitación conceptual

No existe unanimidad a la hora de determinar en qué momento aparece el término Web 3.0, algunos autores (Jeffrey Zeldman, Silvano de Gennaro, Asunción Hernández Inés Küster¹)
2022, Fue en 2006 cuando surge por primera vez este concepto de la mano del diseñador y autor Jeffrey Zeldman, y lo hace como crítica de la web 2.0. Hay que tener en cuenta que el primer sitio web apareció en 1990 (y aún se puede visitar en <http://info.cern.ch/>). En ese momento el mundo dio un primer paso hacia un cambio global, y aunque daba comienzo una nueva era, estos primeros sitios

web eran muy primitivos y estáticos. La web 1.0 ofrecía una comunicación unidireccional, donde el usuario solo podía acceder a una web de diseño básico a través de internet y recibir información, con mínimas interacciones.



Figura. 1 (Web 3.0) Hernández Inés Küster 2022

Con el tiempo llegó la web 2.0. o web colaborativa. En el nuevo siglo irrumpió una mejora en el concepto de Web: el usuario ganaba protagonismo y las personas se conectan a otras personas y a las marcas. Esta nueva generación promovía la colaboración, la creación de contenidos y la posibilidad de compartir información. El desarrollo de las redes sociales, la creación de blogs, video blogs, podcast, las plataformas de mensajería instantáneas o todos los contenidos online de carácter cultural, educativo y sanitario.

Todo esto ha facilitado el crecimiento del comercio online y de servicios digitales como la tele asistencia, la telemedicina o la educación virtual y la capacitación empresarial

Otros autores (José Emilio Labra Gayo, José Emilio Labra Cayo · 2011) El objetivo de la web 3.0 es mejorar la web actual permitiendo que los datos publicados sean procesados y reutilizados en diferentes contextos de forma automática. Actualmente, es una disciplina consolidada que está adquiriendo cada vez mayor protagonismo. Las empresas que sepan reaccionar a tiempo orientando su estrategia para la publicación y consumo de datos semánticos ganaran ventajas competitivas en la web del futuro. se pretende dar una visión clara y practica de que es la Web Semántica y para qué sirve. Se utiliza un enfoque orientado a todo tipo de personas: se espera que un lector sin conocimientos técnicos sea capaz de comprender los términos que se introducen, a la par que un lector más especializado pueda comprender las motivaciones subyacentes de las diferentes tecnologías.

Problema de la pérdida semántica

Pérdida de semántica en el proceso de publicación
La persona que va a publicar tiene más información
Esa información se pierde en el proceso

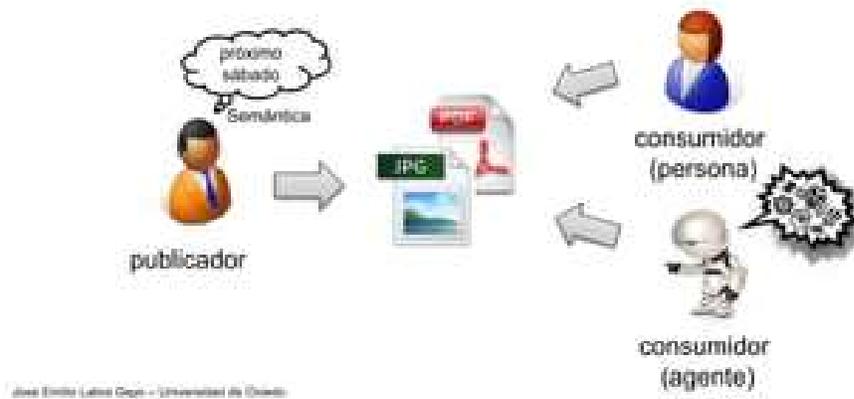


Figura 2. (José Emilio Labra Gayo, José Emilio Labra Cayo · 20

La integración de datos es el problema de agregar diferentes tipos de datos de manera que puedan ser usados mediante una única interfaz. Esto es un problema central de las ciencias de la computación donde los datos están repartidos en silos de información que dificultan su acceso e integración. La aparición de la Web Semántica supuso un avance en cuanto a las tecnologías que tuvieran como propósito central la interconexión de datos y que facilitaran esta tarea.

Otros autores (Carlos Humberto Ariza Rodríguez, Julián Andrés Solano Cano · 2011) Determina que la web 3.0 su concepción fue en 1989 por Tim Berners-Lee, la Web ha crecido enormemente. Ha aumentado la cantidad de usuarios, recursos y contenido. A través de los años la web ha evolucionado para adaptarse a las necesidades generadas en parte debido a este crecimiento. El primer estado de la Web, conocido como Web 1.0, básicamente consistía en una Web de recursos interconectados donde los usuarios tenían acceso de lectura. El estado actual de la Web, definido por Tim O'Reilly como "Web 2.0" convierte a los usuarios en participantes activos de la Web, transformándolos en productores y consumidores del contenido y les proporciona la capacidad de interactuar en ambientes sociales. Debido a la popularidad que generó la "Web 2.0", aumentó considerablemente la cantidad de usuarios y con ello la cantidad de información. La "Web Semántica", una extensión de la Web actual permite otorgar una semántica bien definida a la información disponible en la Web mediante el uso de ontologías, permitiendo que las aplicaciones utilicen la información presente en la web y produzcan inferencias para generar conocimiento. Esta investigación pretende generar una prospectiva que plantea una eventual convergencia de la "Web 2.0" y la "Web Semántica" para evidenciar los primeros indicios de la Web del futuro, posiblemente "Web 3.0", donde la Web social y las tecnologías semánticas se benefician de las fortalezas del otro, manteniendo el enfoque de la "Web 2.0" hacia las comunidades y la usabilidad, mientras se preserva la infraestructura de la Web Semántica y evidenciando las tecnologías y el impacto social que surgirían en esta transición.

Tanto es el auge y la progresión que toma el término Web 3.0, que en estos últimos años existen una gran cantidad de definiciones, las cuales difieren en su conceptualización.

Javier Salazar Argonza 2011 Estado actual de la Web 3.0 o Web Semántica), Los orígenes de la "Web semántica", por su parte, se remontan al año 2001, cuando el científico británico

Tim Berners Lee (Inventor de la World Wide Web) y el investigador en inteligencia artificial James Hendler

(del Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Maryland), presentaron un artículo

en la revista Nature abordando por primera vez la posibilidad de generar este tipo de Web. En el artículo

explican que la Web debería estar diseñada no sólo como espacio de información accesible para los seres humanos, sino también como espacio donde pudieran acceder las computadoras. El objetivo del acceso por parte de las computadoras sería ayudar a los seres humanos a buscar y conseguir la información que necesitan, con la mayor rapidez y garantía de éxito posibles. Ante la imposibilidad de compartir la información entre computadoras con la Web actual, estos autores propusieron adaptar los documentos de Internet con una nueva tecnología, que permitiera procesar los datos también por computadora, es decir, encontrar la información en forma rápida y eficaz, basándose en el significado y no en los términos. La Web semántica define un nuevo modelo de Web (figura 1), con una capacidad muy superior a la que conocemos actualmente, regido por los principios de las búsquedas semánticas y la inteligencia artificial. Bajo este nuevo modelo, las páginas Web adquieren un significado propio, el cual tiene como objetivo primordial facilitar las búsquedas de información, ajustándose más a satisfacer los intereses de los usuarios que las realizan. La información que contienen actualmente las páginas de Internet, carece de una estructura preestablecida, lo que impide que las máquinas sean incapaces de procesar la información, como si se tratase de un ser humano, es decir, comprendiendo su significado.

Cristina Corino López (junio 2017 Evolución de la web 2.0 a la 3.0, y su impacto en la empresa)

Valora que El futuro de la Web 3.0 Es difícil afirmar que nos encontramos en ella, pero no en sus inicios. Hay varios autores que exponen que ya estamos inmersos en esta nueva etapa, mientras que otros solo defienden que estos avances en el mundo tecnológico pueden ser el comienzo o tan solo la transición de lo que aún está por llegar. Sacaremos nuestras propias conclusiones mediante el estudio de estos cambios y de unos nuevos términos como

son la web semántica y la inteligencia artificial. De esta forma podremos ver si nos encontramos ante un periodo de transición, como nos sucedió desde la web 1.0

En el artículo “Future Internet” (Fuchs, et al., 2010), en el que varios autores consideraban que la Web 1.0 se basaba en la cognición y que la Web 2.0 era un medio de comunicación, la visión que muestran sobre la Web 3.0 es la cooperación.

Según la publicación de Daniel Nations en Lifewire defiende que lo que se conocerá como la Web 3.0 aún está por llegar. Se basa en que “se tardó más de diez años para hacer la transición de la web original de la Web 2.0, y puede tomar el mismo tiempo (o incluso más) para el próximo cambio fundamental para hacer su marca y remodelar por completo la web.

(Nations, 2017). Muchos autores ya han aportado una definición al término Web 3.0 de las que señalaremos: La Web 3.0 “se encarga de definir el significado de las palabras y facilitar que un contenido Web pueda ser portador de un significado adicional que va más allá del propio significado textual de dicho contenido”

(Hernández & Küster, 2013). Web 3.0 “es un neologismo que se utiliza para describir la evolución del uso y la interacción en la red a través de diferentes caminos. Ello incluye, la transformación en una base de datos, un movimiento hacia hacer los contenidos accesibles por múltiples aplicaciones non-browser⁶, el empuje de las tecnologías de inteligencia artificial, la web semántica, la web geoespacial, o la web 3D”

(Clareno, 2011). Por un lado, podemos relacionar la Web 3.0 como una relación directa con: • Big Data, el cual, “es utilizada para describir enormes cantidades de datos que tomaría demasiado tiempo y sería muy costoso cargarlos a una base de datos relacional para su análisis.

(Fragoso, 2012). • Gestión del conocimiento, que se puede definir como “la habilidad de las personas para entender y manejar información utilizando la tecnología y la voluntad de compartir el conocimiento.

(Dutta & De Meye, 2001). Una herramienta que tiene que ver con esto es Wolfram Alpha, conocido por ser “un motor de conocimiento computacional, se lanzó como un sitio web

que calcula respuestas a las preguntas en lenguaje natural a base de una gran colección de 6 Non-browser, tendencia de acceso a Internet sin escribir direcciones. Por ejemplo, los QR, códigos binarios que permiten que nuestro móvil acceda a una dirección en Internet.

(Ortiz, 2013) EVOLUCIÓN DE LA WEB 2.0 A LA 3.0, Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA). Es importante recalcar que no se utiliza como un buscador, sino como una fuente de información. Los campos en los que opera esta herramienta son muy variados, no se basa únicamente en datos, ni solo en definiciones, el propio programa realiza cálculos de interés, además, de realizar comparativas. A continuación, vemos una tabla en la que se exponen las materias que trabaja esta herramienta.

2.2 Características de la web 3.0

En la actualidad, con el avance de nuevas tecnologías, estamos visualizando el nacimiento de un nuevo concepto: la Web 3.0. Esta nueva versión de Internet se encuentra estrechamente ligada con el concepto de 'Web Semántica', el cual, en líneas generales, busca introducir una serie de lenguajes y procedimientos que puedan interpretar ciertas características del usuario con el objetivo de ofrecer una interfaz más personalizada.

Si bien no existe un consenso sobre la definición de este nuevo término y sus implicancias en el uso de la red, sí existen ciertas características que nos ayudan a darle forma a este concepto.

¿Qué nos ofrece esta nueva forma evolucionada de la red?

1. Búsquedas inteligentes:

La web 3.0 busca crear un nuevo sistema de clasificación de páginas web estrechamente ligado a las necesidades y características de los usuarios. De esta forma, al conectarse a Internet, los usuarios pueden disfrutar de una plataforma mucho más personalizada.

2. La evolución de las redes sociales:

Crece las comunidades sociales en la red, tanto en número como en nivel de complejidad. Aumentan también las formas de conectarse a estas redes.

3. Más rapidez

Las nuevas funcionalidades de la Web 3.0 requieren de un Internet mucho más rápido. En respuesta a esto, las principales operadoras de telecomunicaciones han implementado conexiones de banda ancha para garantizar una experiencia de uso más satisfactoria para los usuarios.

4. Conectividad a través de más dispositivos

La Web 3.0 mejora las posibilidades de los usuarios de conectarse no sólo a través de las computadoras de escritorio y laptops, sino también a través de celulares, tablets, relojes y más dispositivos.

5. Contenido libre

Los programas libres y las licencias 'Creative Commons' son mucho más comunes en la Web 3.0

6. Espacios tridimensionales

Los usuarios pueden acceder a nuevas formas de visualizar la web, con espacios tridimensionales. Un claro ejemplo de esto es Google Earth.

7. Web Geoespacial

Los usuarios pueden acceder a información disponible en la red en base a su localización geográfica.

8. Facilidad en la navegación

Las nuevas tendencias de diseño buscan establecer ciertas estandarizaciones que hagan más sencilla la experiencia del usuario en la navegación, además de la creación de espacios que puedan ser modificados y personalizados por estos.

9. Computación en la nube

Con la creación de nuevos espacios de almacenamiento, no sólo de datos sino de programas, la web se convierte en un espacio ejecutable a modo de computador universal.

10. Vinculación de datos

Cada vez existen más servicios de información que son capaces de añadir datos procedentes de otras fuentes con el fin de unificar las respuestas que ofrecen a los usuarios pasivos de información, de espectadores, lectores o radioyentes de los medios de masas tradicionales, han pasado a ser participantes, creadores activos de contenidos de diverso tipo, que comparten y difunden en línea la información que generan.

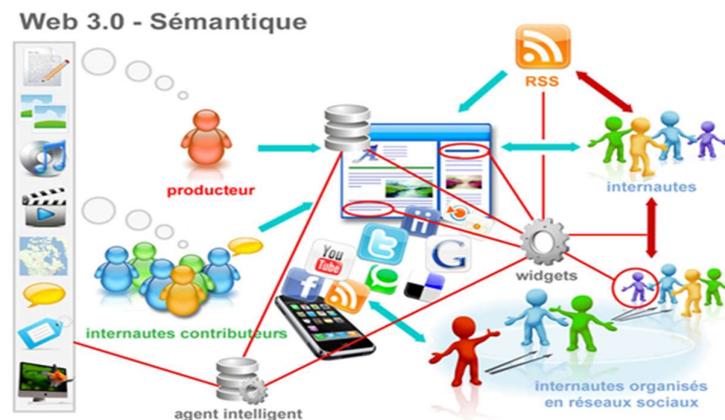


Figura 3, web 3.0 Territorio marketing (2017)

2.3 Características.

Existe bastante consenso entre los diversos expertos y autores a la hora de establecer las características de las Web 2.0 (Zamarrazo y Amorós, 2011; Castaño, Maíz, Palacio y Villarroel, 2008; Domínguez y Llorente, 2009; Unturbe y Arenas, 2010; De Haro, 2010;

Castellanos et al, 2011; Martín, 2011; Palomo, Ruiz, Sánchez, 2008; Casamayor, 2008):

Interactividad, es fundamental que la web permita un contacto interactivo entre dos o más sujetos.

Conectividad. Sin el acceso a internet los usuarios no pueden participar.

Aplicaciones dinámicas y de estándares abiertos, donde el contenido sea modificable continuamente por la participación de los distintos usuarios que accedan a una determinada web.

Colaborativas y participativas. Se debe de fomentar la colaboración y participación entre los usuarios a la hora de elaborar contenidos o de aclarar informaciones ofrecidas o solicitadas por éstos.

Aplicaciones simples e intuitivas. Toda aplicación de la web 2.0 debe de estar adaptada a todo tipo de usuario, desde los más experimentados en temas informáticos hasta aquellos que presentan un nivel básico.

Carácter Beta, puesto que todos los contenidos y aplicaciones relacionadas con la Web 2.0 se van mejorando continuamente.

Gratuidad de las aplicaciones, permitiendo una mayor participación posible entre todos los usuarios de la red.

Movilidad, aspecto relacionado con el término *m-learning* por la información introducida en las aplicaciones web 2.0 que se realizan en diversos lugares, siendo muchos los usuarios que se conectan a través de la red mediante su teléfono móvil, portátiles, iPad.

2.4 Características más relevantes de la Web 3.0

Existe bastante consenso entre los diversos expertos y autores a la hora de establecer las características de las Web 2.0 (Zamarrazo y Amorós, 2011; Castaño, Maíz, Palacio y Villarroel, 2008; Domínguez y Llorente, 2009; Unturbe y Arenas, 2010; De Haro, 2010;

Castellanos et al, 2011; Martín, 2011; Palomo, Ruiz, Sánchez, 2008; Casamayor, 2008):

Interactividad, es fundamental que la web permita un contacto interactivo entre dos o más sujetos.

Conectividad. Sin el acceso a internet los usuarios no pueden participar.

Aplicaciones dinámicas y de estándares abiertos, donde el contenido sea modificable continuamente por la participación de los distintos usuarios que accedan a una determinada web.

Colaborativas y participativas. Se debe de fomentar la colaboración y participación entre los usuarios a la hora de elaborar contenidos o de aclarar informaciones ofrecidas o solicitadas por éstos.

Aplicaciones simples e intuitivas. Toda aplicación de la web 2.0 debe de estar adaptada a todo tipo de usuario, desde los más experimentados en temas informáticos hasta aquellos que presentan un nivel básico.

Carácter Beta, puesto que todos los contenidos y aplicaciones relacionadas con la Web 2.0 se van mejorando continuamente.

Gratuidad de las aplicaciones, permitiendo una mayor participación posible entre todos los usuarios de la red.

Movilidad, aspecto relacionado con el término *m-learning* por la información introducida en las aplicaciones web 2.0 que se realizan en diversos lugares, siendo muchos los usuarios que se conectan a través de la red mediante su teléfono móvil, portátiles, IPad.

Tabla 1. Características destacadas de la web 3.0

<p>Inteligencia: la web 3.0 pretende crear un modelo de clasificación de las páginas mediante un sistema de etiquetado, de esta forma, los buscadores podrán encontrar y entender la información. Con este objetivo el usuario accedería a la web en su propio lenguaje sin necesidad de introducir claves.</p>

Herramientas sencillas e intuitivas.
Facilidad: por lo general, los usuarios que visitan un sitio web emplean un cierto tiempo para adaptarse a ella. Ahora se busca estandarizar las páginas, con el fin de homogeneizar las funciones y facilitar la navegación.
Tridimensionalidad: esta tecnología pretende incorporar al día a día de los usuarios los espacios tridimensionales. Con ella, aparecen nuevos dispositivos para moverse con facilidad por la web, dejando atrás el teclado y ratón tradicional.
Principales aplicaciones Web 3.0 Aprendizaje automático Blockchain Tokens no fungibles (NFT) Metaverso Criptomonedas
Ejemplos Web 3.0 más relevantes Quintura: es un nuevo buscador basado en la búsqueda relacional. A través de una nube de tags y términos recopilados, facilita la navegación hacia otros conceptos de interés. Gnoss: es una plataforma creada en España con fin de diseñar una identidad digital para cada persona que le sirva de identificación en cualquier entorno. Su principal incorporación actual ha sido en empresas. Obsidian Secure Messenger: pertenece a la plataforma Obsidian Platform, basada en Blockchain y disponible para dispositivos Android. Su interfaz es similar a un chat, pero los usuarios también pueden intercambiar tokens para ser contactados.

2.5 Ventajas de la Web 3.0

Para María Eugenia Arévalo Lizardo (marzo 11, 2024) las ventajas y desventajas de la web 3.0 son:

Mayor interoperabilidad: La Web 3.0 se centra en estándares y protocolos que permiten a diferentes sistemas y aplicaciones comunicarse y compartir datos de manera más eficiente. Esto facilita la integración de información de diversas fuentes.

Inteligencia Artificial (IA) y aprendizaje automático: La Web 3.0 está impulsada por la IA y el aprendizaje automático, lo que permite una mayor personalización y adaptabilidad en la entrega de contenido y servicios en línea. Esto significa que los usuarios pueden experimentar servicios más inteligentes y contextuales.

Contenido más relevante y preciso: Con la semántica y la IA, la Web 3.0 puede ofrecer contenido más relevante y preciso según las necesidades y preferencias del usuario. Los motores de búsqueda pueden comprender mejor el significado detrás del contenido y proporcionar resultados más útiles.

Mejor experiencia del usuario: La personalización y la adaptabilidad impulsadas por la IA pueden mejorar significativamente la experiencia del usuario en la Web 3.0, proporcionando contenido y servicios que se ajusten de manera más precisa a las necesidades individuales.

2.6 Desventajas de la web 3.0

Privacidad y seguridad: Con la recopilación y el análisis de datos enriquecidos, hay preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos del usuario en la Web 3.0. Es fundamental abordar estas preocupaciones para garantizar la confianza del usuario en el ecosistema en línea.

Dependencia de la tecnología: La Web 3.0 depende en gran medida de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático. Esto puede generar preocupaciones sobre la dependencia excesiva de la tecnología y la posible exclusión de aquellos que no tienen acceso a estas herramientas o no están familiarizados con su uso.

Complejidad técnica: La implementación de la Web 3.0 requiere un alto nivel de sofisticación técnica, tanto en términos de desarrollo de software como de infraestructura. Esto puede dificultar la adopción generalizada y limitar el acceso a sus beneficios para aquellos que carecen de los recursos o habilidades necesarias.

Riesgos de sesgo algorítmico: La inteligencia artificial y el aprendizaje automático pueden estar sujetos a sesgos, lo que puede resultar en decisiones o recomendaciones discriminatorias o inexactas. Es importante abordar estos riesgos para garantizar la equidad y la precisión en los sistemas impulsados por la IA en la Web 3.0.

En resumen, la Web 3.0 promete una mayor inteligencia y personalización en línea, pero también plantea desafíos significativos relacionados con la privacidad, la seguridad, la complejidad técnica y la equidad. Es crucial abordar estos desafíos para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos asociados con esta nueva era de la web 3.0.

Diferencias Web 1.0 – 2.0 – 3.0		
Web 1.0	Web 2.0	Web 3.0
<ul style="list-style-type: none">- Interacción mínima reducida a formularios de contacto, inscripción de boletines, etc. Los visitantes no tenían posibilidad de dar su opinión, hacer preguntas, existía mayor control sobre las imágenes, los comentarios, etc.- Discurso lineal (emisor receptor)	<ul style="list-style-type: none">- Hay protagonismo de los usuarios en foros, blogs, en redes sociales, páginas de fotos y videos.- Un software de escritorio transformado en una aplicación web.- Separación de contenido del diseño con uso de hojas de estilo	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación Web con mucho AJAX.- Podrán ser ejecutadas en cualquier dispositivo (PC, teléfonos móviles, etc.)- Serán muy rápidas y muy personalizables.

Figura 4. Erika Natalia silva (Web 3.0) 2023.

De esta manera, deben tenerse en cuenta los beneficios, pero, también las posibles desventajas:

2.7 Beneficios de la web 3.0

¿Cómo implantar la Web 3.0 en el proceso de Capacitación enseñanza y aprendizaje.

La Web 3.0 se lleva implantando desde hace varios años en el proceso de enseñanza-aprendizaje, más concretamente, a través de la escuela 2.0, el cual no está siendo bien aplicado desde los distintos centros educativos y profesionales que trabajan en ello. No debemos entender la introducción de la Web 3.0 como una serie de hardware y de software que se introduce en las organizaciones y que se les ponen a los colaboradores de la empresa. La introducción de la Web 3.0 debe de ir un paso más adelante.

Desarrollo de nuevas competencias. Hay que fomentar el desarrollo de nuevas competencias y destrezas para buscar, recopilar y procesar la información y convertirla en conocimiento.

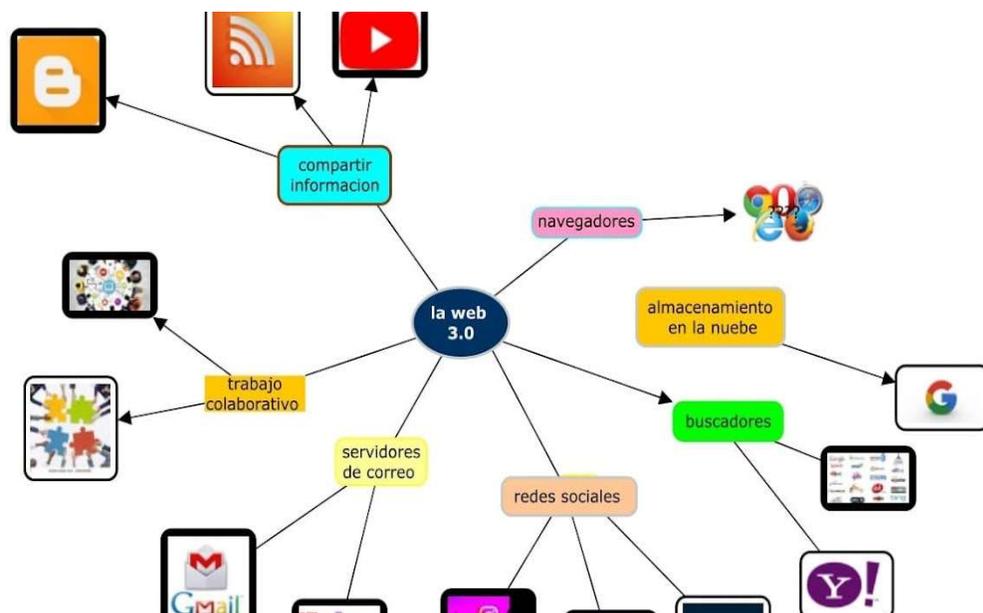


Figura 5. Alexander Meza,) marzo 16 2023)

La Web 3.0 puede ofrecer una variedad de ventajas para el aprendizaje en línea, como la soberanía y la privacidad de los datos, lo que permitiría a los estudiantes administrar sus propios datos sin depender de plataformas o intermediarios de terceros. Esto aumentaría el control sobre su identidad y reputación en línea y protegería sus datos contra el robo o el uso indebido. Además, la Web 3.0 podría permitir a los estudiantes acceder y verificar información que sea precisa y confiable utilizando tecnologías semánticas e inteligentes. Esto reduciría el ruido y el sesgo de la información, así como mejoraría el pensamiento crítico y las habilidades de alfabetización digital. Además, la Web 3.0 podría facilitar a los estudiantes interactuar con sistemas inteligentes y adaptativos que pueden adaptar el contenido de aprendizaje, la retroalimentación y el apoyo de acuerdo con las necesidades, objetivos y preferencias de los estudiantes. Esto podría mejorar el compromiso y la motivación al tiempo que optimiza los resultados de aprendizaje y la satisfacción.

Para implantar la Web 3.0 en el sistema empresarial no vale única y exclusivamente dotar de recursos tecnológicos a las organizaciones ni formar al profesorado en su uso, sino que debemos de dar un paso más y mostrarle al personal que se encarga de la capacitación un cambio en la filosofía de la enseñanza y formarlo en los principios de la Web 3.

2.8 Investigaciones y ejemplos de la Web 3.0

Web 3.0 (Artículo inversión simple 2022)

Una de las mayores tendencias que se espera para esta década, es la desintermediación de estas plataformas que “encapsulan” a los creadores de contenido y fuerzan a los fans a pagar una especie de “impuesto/fee”, en forma de data, para poder interactuar con el contenido de los creadores.

Dentro de la comunidad crypto, el término Web 3.0 fue tendencia en redes sociales como Twitter a lo largo de todo el 2021, sin embargo, la definición, características e impacto en la sociedad, aún no son comprendidos a ciencia cierta.

Web 3.0 hace referencia a la tercera generación de servicios de Internet que se centrará en la comprensión y análisis de datos para proporcionar una web semántica. El objetivo es crear webs y aplicaciones más inteligentes, conectadas, abiertas y adaptadas a cada usuario. Actualmente, no hay una definición sólida de la web 3.0, pues aún no se ha implementado, y se basa más en una teoría, que en hechos concretos que se puedan analizar.

El científico de la computación Tim Berners-Lee, inventor de la World Wide Web, explicó esta idea sobre una Web Semántica en 1999:

“Tengo el sueño de una Web (en la que los ordenadores) lleguen a ser capaces de analizar todos sus datos -el contenido, los enlaces y las transacciones entre personas y computadoras. Una “Web Semántica” que haga esto posible aún debe aparecer, pero cuando lo haga, los mecanismos diarios del comercio, la burocracia y nuestras vidas cotidianas serán gestionados por máquinas hablando con máquinas” (Binance, 2020).

Según el IMF, el termino web 3.0 es un concepto abstracto que hace referencia a la nueva generación de internet que se crea mediante el nuevo uso que se le da a la red y por la evolución de nuevos canales de información. Este cambio viene motivado por la aparición de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, aprendizaje automatizado (machine learning), la evolución de la Big Data, Blockchain,

redes y servicios P2P y el desarrollo de nuevos dispositivos electrónicos “inteligentes”, como el smartwatch, las refrigeradoras inteligentes o como las casas inteligentes, todas estas conectadas a la internet (IMF Blog de Marketing, 2021).

Cuando se habla de Web 3.0, básicamente se hace referencia al problema de centralización de data por parte de las grandes compañías, y que con el pasar del tiempo, se está llegando a una solución a través de las nuevas infraestructuras y protocolos web. La definición más sencilla, y la más aceptada dentro de la comunidad crypto, es que la web 3.0 se trata de la web descentralizada.

La tecnología blockchain tiene un rol importantísimo en el desarrollo e implementación de la descentralización, ya que permite que la información se mueva a través de un sinfín de equipos tecnológicos en todo el mundo y que, sobre todo, no dependa de servidores centralizados.

La comunidad que está detrás de esta revolución, imagina una web más descentralizada y sin permisos. La web 3.0 está construida encima de protocolos descentralizados, donde los usuarios no solo ayudan con la creación de contenido, sino también en la toma de decisiones de la red misma a través de la gobernanza. ¿Qué es gobernanza? Mediante la gobernanza, se marcan las pautas generales para el desarrollo del proyecto, se establecen las reglas básicas. Se busca mantener alineada el interés del proyecto detrás de la blockchain con los intereses de sus participantes.

Cabe resaltar que no va a cambiar mucho la interfaz del internet para el usuario común. La web 3.0 reinventa como el internet está configurado desde el “backend”.

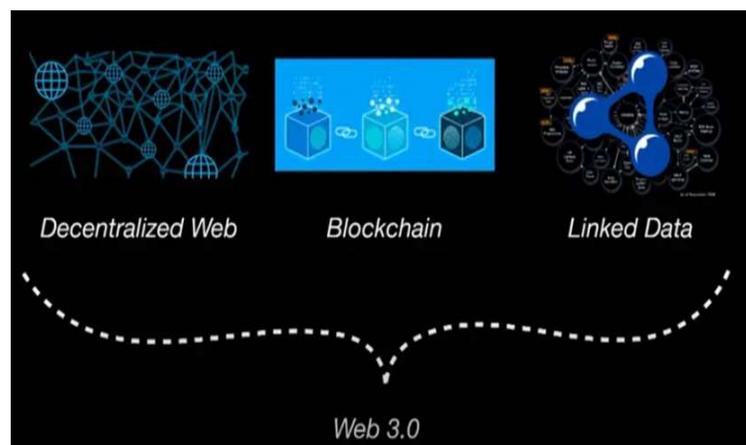


Figura 6. Definición web 3.0 Artículo inversión simple 2022

En todas las investigaciones, la introducción de herramientas web 2.0 conlleva cambios en la metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje.

2..9 Capacitación de la Web 3.0.

Implementación y Mejores Prácticas

Para integrar con éxito las tecnologías Web 3.0 en el entorno de trabajo a distancia, las empresas deben adoptar un enfoque estratégico y centrado en el usuario. Esto implica no solo seleccionar las herramientas adecuadas sino también asegurar que los equipos estén debidamente capacitados y que se establezcan políticas claras para su uso eficiente.

2.10 Selección de Tecnologías

La elección de las tecnologías Web 3.0 debe basarse en las necesidades específicas de la organización y en cómo estas tecnologías pueden mejorar los procesos existentes o solucionar problemas identificados. Es fundamental realizar una evaluación exhaustiva de las opciones disponibles, teniendo en cuenta factores como la escalabilidad, la seguridad y la facilidad de integración.

2.11 Capacitación y Adaptación

El éxito de la implementación de la Web 3.0 en el trabajo a distancia depende en gran medida de la capacitación y la adaptación de los equipos. Las empresas deben invertir en programas de formación que no solo aborden el uso de nuevas herramientas sino también fomenten una cultura de innovación y experimentación.

2.12 Seguridad y Cumplimiento

La adopción de tecnologías Web 3.0 debe ir acompañada de una revisión y fortalecimiento de las políticas de seguridad y privacidad. Esto incluye asegurar la protección de datos mediante tecnologías de cifrado, así como cumplir con las regulaciones locales e internacionales sobre protección de datos y privacidad.

La Web 3.0 está transformando el trabajo a distancia, ofreciendo herramientas y tecnologías que mejoran la colaboración digital, la eficiencia y la innovación. Desde plataformas de colaboración descentralizadas hasta realidad aumentada y virtual, pasando por la inteligencia artificial, las posibilidades son vastas y prometedoras. Sin embargo, para aprovechar plenamente estas tecnologías, es esencial una

implementación cuidadosa, centrada en la capacitación, la seguridad y una selección tecnológica estratégica.

Recuerda, para estar al día con las novedades del sector y no perderte las publicaciones de Metaverso Pro, tu consultora tecnológica de confianza, es crucial estar atentos y comprometidos con la exploración constante de nuevas tecnologías. Ayudamos a tus empresas a dar el paso hacia las nuevas tecnologías, asegurando que la transición sea lo más fluida y beneficiosa posible. ¡El futuro del trabajo a distancia es ahora, y la Web 3.0 está aquí para transformarlo!

La Web 3.0 está revolucionando la forma en que trabajamos, especialmente en el contexto del trabajo a distancia. Con su enfoque en la descentralización, la inteligencia artificial y la interoperabilidad, la Web 3.0 ofrece herramientas y tecnologías innovadoras que mejoran la colaboración, la productividad y la seguridad en entornos de trabajo remotos.

En este artículo, exploraremos cómo estas herramientas y tecnologías Web 3.0 están transformando el trabajo a distancia y qué recursos pueden aprovechar las empresas para adaptarse a este cambio.

Herramientas Descentralizadas para Colaboración y Comunicación

Plataformas de Comunicación Descentralizadas: Las plataformas de mensajería y videoconferencia basadas en la Web 3.0 ofrecen mayor privacidad y seguridad en comparación con las opciones centralizadas. Utilizando tecnología blockchain, aseguran la encriptación de extremo a extremo y la autenticidad de los datos.

Herramientas de Gestión de Proyectos Descentralizadas: Las soluciones de gestión de proyectos basadas en Web 3.0 permiten a los equipos colaborar en un entorno seguro y transparente. Estas herramientas facilitan la asignación de tareas, el seguimiento del progreso y la integración de los flujos de trabajo sin depender de un servidor central.

Integración de la Inteligencia Artificial

Asistentes Personales Virtuales Mejorados por IA: Los asistentes personales impulsados por IA de Web 3.0 pueden ayudar a organizar reuniones, gestionar correos electrónicos y recordar tareas importantes, todo esto mientras aprenden y se adaptan a las necesidades específicas de los usuarios.

Análisis de Datos y Herramientas de Informes: La integración de IA en herramientas de análisis de datos permite a las empresas obtener insights más profundos sobre la productividad, la eficiencia y el bienestar de los empleados, todo en tiempo real y con un alto grado de personalización.

2.13 Uso de Tecnologías Inmersivas

Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA): Las tecnologías inmersivas como la RV y la RA están comenzando a ser utilizadas en entornos de trabajo a distancia para simular oficinas virtuales, realizar capacitaciones y facilitar reuniones que se sienten como en persona, proporcionando una experiencia más rica y colaborativa.

Espacios de Trabajo Colaborativos en 3D: Inspirados en conceptos del metaverso, estos espacios permiten a los equipos interactuar en entornos tridimensionales, mejorando la colaboración y la creatividad al replicar la sensación de trabajar juntos en el mismo espacio físico.

2.14 Mejora de la Seguridad y la Privacidad

Tecnología Blockchain para Seguridad de Datos: La tecnología blockchain se está utilizando para mejorar la seguridad y la privacidad en el trabajo a distancia, garantizando la integridad de la comunicación y la protección de los datos sensibles.

Contratos Inteligentes para Acuerdos Laborales: Los contratos inteligentes ofrecen una forma segura y transparente de establecer acuerdos de trabajo, garantizando el cumplimiento de las obligaciones por ambas partes sin necesidad de intermediarios.

La Web 3.0 está proporcionando las herramientas y tecnologías necesarias para remodelar el entorno de trabajo a distancia, ofreciendo soluciones más seguras, eficientes y colaborativas. A medida que estas tecnologías continúan evolucionando, las empresas que adopten estas innovaciones estarán mejor posicionadas para prosperar en el futuro digital.

En Metaverso Pro, estamos comprometidos a mantenerlo al tanto de las últimas herramientas y tecnologías Web 3.0 que pueden transformar su espacio de trabajo remoto. Siga las publicaciones de Metaverso Pro para descubrir cómo estas innovaciones pueden beneficiar a su empresa y mantenerse a la vanguardia de la transformación digital. Como su consultora tecnológica de confianza, estamos aquí para ayudarlo a comprender y adoptar las soluciones más adecuadas para sus desafíos únicos de trabajo a distancia. No se pierda nuestras actualizaciones si desea estar al día con las novedades del sector y llevar su entorno de trabajo remoto al siguiente nivel.

Capítulo 3. DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA

3.1 Diseño del plan

Realizar el proyecto de capacitación y adiestramiento para los colaboradores, supone un conjunto explícitamente identificado y coordinado de tareas que es preciso desarrollar, por lo que requiere:

Una definición clara de los objetivos de la organización van hacer múltiples aplicaciones del análisis de puestos, evaluaciones, de competencias DNC, y encuestas.

Con el fin de darle una actualización al método de capacitación para tener una mejora en los cursos y brindar mejores conocimientos.

Analizar los datos e información más importantes para la elaboración de los cursos, una vez que se hayan definido los objetivos que se persiguen en el proyecto es necesario determinar el análisis de las posiciones de la organización base a los resultados de las evaluaciones de los empleados que se consideren claves dentro de la misma para que esta tenga una función adecuada y correcta de acuerdo a sus necesidades.

En el departamento de recursos humanos se tiene la responsabilidad de definir los puestos más detalladamente, obtener la información para la elaboración de cursos y manuales idóneos para que sea más fácil y sencillo a la hora de aplicarlos o capacitar gente nueva que cumpla con el perfil adecuado y poder asignarle la información requerida.

Algunos pasos o actividades que se deben seguir para la ejecución del proyecto son:

- Analizar los puestos del trabajo y áreas de oportunidad
- Decidir que puestos de trabajo requieren más atención que se van a analizar y el grado de concreción de los análisis
- Diseñar los protocolos de análisis, descripciones y actualizaciones de los puestos
- Ejecución de los análisis
- Redacción de las actividades
- Redacción de las especificaciones
- Proponer si realiza o no cambios en la organización
- Crear, modificar, redefinir los cursos y manuales
- Proponer y realizar las valoraciones de los mismos, si procede.
- Diseñar y colaborar en la comunicación del proyecto y de los resultados.

3.2 Proceso de un curso de capacitación

Una vez realizada la planificación del proyecto y presentado a los interesados, se procederá a recoger toda la información que nos permita cubrir los objetivos del proyecto.

Antes de estudiar la evaluación los responsables del proyecto deben conocer la organización, los objetivos que esta desea lograr para mejorar y actualizar dichos cursos y manuales que se necesitan, se analizarán:

- Identificar puestos que son necesarios analizar
- Preparar un cuestionario de análisis y conocimientos
- Obtener información para el análisis de áreas de oportunidad y DNC.

Identificación del puesto

En una organización pequeña realizar esta tarea sería fácil pero en una organización grande el personal debe recurrir a las áreas y a los organigramas vigentes, o a una investigación directa con los empleados, administrativos y gerentes de la empresa.

Un paso importante en el diseño del plan es la identificación de todos los empleados de trabajo objeto de análisis. Es perfectamente válida esta opción.

Existen varias opciones pero con resultado diferente

1: El departamento recursos humanos debe tener bien definido cuales son los puestos de trabajo para analizarlos ya que este departamento sabe y cuenta con cada uno de ellos y confiaremos en su información y conclusión sobre dichos puestos que requiera atención inmediata y rango de urgencia.

2: Nos basaremos en las denominaciones y categorías de los puestos o categorías laborales que ostentan las personas que lo desempeñan. Esta solución no es del todo válida por cuanto la denominación del puesto o la categoría laboral pueden no tener nada que ver con el contenido del puesto.

Hay puestos idénticos que se denominan de otra manera y viceversa, de modo similar también hay puestos iguales desempeñados por personas con categorías diferentes, y viceversa.

3: Realizar una verdadera investigación para averiguar que puestos son idénticos y cuáles no. Existen a su vez varias modalidades.

Se estudia el organigrama vigente y se discute con el jefe cada uno de los puestos, con los jefes de área con el fin de que indique que puestos son totalmente idénticos y cuáles no, así revisar cuales colaboradores de cada área requiere una capacitación de urgencia, esta solución es útil, pero no

plenamente satisfactoria ya que supone unos conocimientos y una imparcialidad en los jefes que no siempre es real.

Una vez identificados los puestos y las necesidades en la empresa, se suele revisar la información obtenida de la organización.

Obtención de datos.

Dada la gran gama de ocupaciones que existen, no es posible aplicar siempre la misma técnica para la recolección de datos, se deberá aplicar la combinación más adecuada de ellas, manteniendo la máxima flexibilidad.

Se pueden utilizar las siguientes herramientas:

- Cuestionarios
- Entrevistas
- Conversaciones directamente con el personal
- Encuestas
- Cursos motivacionales
- Mediante llamadas telefónicas

El personal encargado debe desarrollar su creatividad para poder lograr la mezcla óptima para la elaboración de los cursos y manuales de capacitación, como se ha mencionado reiteradamente a través de este proyecto.

Los cursos de capacitación de una organización deben describirse desde una perspectiva contextual que los ubique como elementos de un mismo sistema.

De tal manera que sea posible observar la contribución de cada uno en la consecución de las metas y objetivos de la organización. Así, el manual de organización, a través de las funciones de los puestos y procesos actualizados deben de capacitarse y reflejar un resultado positivo dentro de la organización.

Los aspectos más importantes a incluir en todo manual y curso de capacitación son:

Propósito del curso y manual en general

Hace una síntesis de la responsabilidad general del puesto de trabajo. Se formula en 3 partes: ¿Qué se hace? (acción), ¿Cómo se hace? (método) y ¿Para qué se hace? (resultado final esperado).

Principales responsabilidades del puesto que desarrolla el trabajador

Aquí es importante enunciar las diferentes responsabilidades del puesto (no actividades) de forma específica. Para cada responsabilidad mencionada, se debe indicar el porcentaje de tiempo que se le debe dedicar a esa función, qué se hace (acciones que se llevan a cabo), cómo se hace (método) y para qué se hace (resultado final esperado).

Relaciones y contribución del puesto a otras áreas

Este punto debe describir las relaciones más importantes del puesto, desde una perspectiva Cliente-Proveedor, con las áreas organizacionales y con las cuales reciben o proporciona servicios/productos.

Habilidades y Actitudes

En este punto se deben enumerar en orden de importancia las habilidades y actitudes que se requieren reforzar o dar a conocer si es un candidato de nuevo ingreso para el desarrollo de sus funciones en ese puesto en particular.

Área de conocimiento

Es importante especificar claramente los conocimientos generales y específicos requeridos para desarrollo de las funciones. En muchos casos, dependiendo del puesto, es recomendable especificar el nivel de conocimiento requerido, si es solo a nivel de comprensión, de aplicación y/o evaluación.

Experiencia Laboral

Se indica los puestos o áreas donde es recomendable que el candidato hubiese trabajado antes por el manejo de conocimiento. Se puede incluir también el nivel jerárquico que sería recomendable que el candidato hubiese tenido, así donde carezca de conocimiento y habilidad poder reforzar con la capacitación y adiestramiento.

Requisitos Generales del Curso

Este punto considera los requerimientos específicos para el desarrollo de las funciones del curso. Incluye información general de la empresa e información para mejorar sus habilidades.

En ocasiones, se considera que el Análisis de capacitación es la piedra angular de la Administración de Recursos Humanos, debido a que la información que recoge sirve para muchas funciones de dicha gestión. Es decir, muchas actividades desarrolladas en el área de Recursos Humanos se basan, de alguna u otra forma, en la información que proporciona esta herramienta.

Podemos decir que un completo y eficiente Análisis de capacitación y adiestramiento genera beneficios a nivel global en todos los procesos de Recursos Humanos.

Por ejemplo, el proceso de capacitación puede verse beneficiado en tres aspectos básicos: en primer lugar, al establecerse con mayor claridad los requerimientos concretos de cada puesto de trabajo, va a existir, en primer lugar, una mayor congruencia entre las necesidades reales y las formaciones dictadas, facilitando la creación de planes de capacitación donde cada miembro de la organización pueda instruirse en lo que le resulte útil y aplicable a la cotidianeidad de sus tareas.

En segundo lugar, se facilita el proceso de detección de necesidades de capacitación del personal de la organización, al poder contar con parámetros fijos de comparación entre los requerimientos del puesto con las características observadas en el ocupante del mismo.

En tercer y último lugar, al verse potenciadas las capacidades y habilidades del personal, se logrará mayor eficiencia y agilidad en gran parte de los procesos de la empresa, lo que se traduce en incremento de productividad organizacional.

Con respecto al proceso de evaluación de desempeño, la implementación de una eficiente capacitación servirá de cimiento para la puesta en marcha de un sistema de evaluación de desempeño que utilice como parámetros para evaluar los requerimientos y la complejidad de las funciones de cada cargo. De esta manera, se podrá evitar la inequitativa o subjetiva valoración del desempeño de los empleados.

Esto podría generar, por un lado, mayor fluidez y eficiencia en la valoración y apreciación del ejercicio de las actividades de cada persona, y por otro lado, que los colaboradores perciban que se está analizando la eficiencia de su trabajo de acuerdo a ciertos criterios objetivos y en función de sus responsabilidades, logrando una reducción de los niveles de ansiedad y estrés ante tal traumático procedimiento.

Una de los métodos más confiables y fáciles para obtener información es el cuestionario ya que es utilizado por la mayoría de las organizaciones existen otros métodos pero este es el más utilizado.

3.3 Cuestionario para la detección de necesidades formativas

1 Guión de la entrevista

Nombre

Puesto de trabajo

Horario de trabajo

Unidad

Jefe directo

Responsable Unidad

Datos del puesto de trabajo actual:

Misión:

Qué hace (en qué consiste: tareas que desarrolla)

Con qué (herramientas/habilidades: técnicas, informáticas, de comunicación, etc.)

¿Ha habido cambios recientes en el trabajo (nuevos métodos, tecnologías, instrumentos, etc.)? Describa los cambios.

El conocimiento de idiomas en el puesto de trabajo es:

Imprescindible necesario conveniente innecesario

Indicar idioma/s y nivel:

2. Competencias del empleado (Cualificación actual relacionada con el puesto)

Titulación académica (indicar sólo en el caso de que tenga alguna relación con el puesto de trabajo desempeñado)

Formación complementaria (indicar sólo en el caso de que tenga alguna relación con el puesto de trabajo desempeñado): especificar el nivel si procede.

En su actividad diaria puede que el empleado se enfrente repetidamente a algún tipo de problema (organizativo, técnico, instrumental, de comunicación, de recursos materiales o humanos, etc.) que hasta el momento no ha podido solucionar. Intente definirlos lo más brevemente posible, así como las circunstancias en que se manifiestan. (Puntos débiles)

3. Necesidades de formación

Determinados por la diferencia entre los requerimientos del puesto y la formación que posee actualmente el empleado. Especifique en todos los casos

nivel y contenido. Si es necesario para explicarlos detalladamente, utilice una hoja aparte.

Técnicas específicas relacionadas directamente con el puesto de trabajo:

Actualización normativa (especificar normativa):

Herramientas/habilidades: informáticas, de comunicación, técnicas... (especificar):

Ordene las necesidades detectadas en función de su prioridad, indicando cuál sería la que ebería solventarse de manera más urgente (si es el caso) y la jornada y fecha preferible para la acción formativa correspondiente, en función de las necesidades del servicio.

Imprescindible para el puesto de trabajo Muy necesario Conveniente

Imprescindible para el puesto de trabajo Muy necesario Conveniente

Imprescindible para el puesto de trabajo Muy necesario Conveniente

Imprescindible para el puesto de trabajo Muy necesario Conveniente

Imprescindible para el puesto de trabajo Muy necesario Conveniente

Fecha de la entrevista:

El interesado El entrevistador VºBº Responsable Unidad

(Firmar también las hojas anteriores, en el margen derecho)

Datos que se obtendrán

¿Qué exigencias físicas, sensoriales, psicomotrices exige su puesto?

¿Qué características socioeconómicas son exigibles para las funciones que se realizan?

¿Qué rasgos psicológicos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

¿Qué otras características se deben poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

4 Capacidad de análisis

El desarrollo de este proyecto dentro de PROTECH INTERNATIONAL SERVICES estuve y pude involucrarme aún más con los demas departamentos visualizando cada una de las competencias desarrollada dentro de la organización me percate que la organización es una empresa con muy buenas oportunidades de desarrollo por el cual es considerada una de las mejores y reconocidas en el mercado.

5. Comunicación acertada

Con la ayuda del departamento aprendí muchas cosas para la mejora del departamento, principalmente en la comunicación entre RRHH y los demás departamentos así fortalecer la comunicación de todo el equipo y las actividades de cada departamento logrando así el objetivo que la empresa se propone.

6. Toma de decisión

Trabajando con el equipo de la empresa me di cuenta que uno de sus problemas es no reforzar los cursos de capacitación por eso este proyecto se implementa con el fin de reducir dichos tiempos y brindar capacitación a distancia.

7. Colaboración y trabajo en equipo

Dentro de PROTECH INTERNATIONAL SERVICES el trabajo en equipo es muy importante, con mis compañeros de trabajo realizábamos actividades y trabajos en equipo de forma que las actividades quedaban realizadas en tiempo y forma, ya que la empresa sabe que trabajando en equipo se logra una mejor comunicación, y resultados satisfactorios para los departamentos.

3.4 Modelo a utilizar.

Plataforma Moodle.



Figura. 7 plataforma Moodle

Moodle fue creado por el pedagogo e informático Martin Dougiamas, que procedía de la administración de WebCT en la Universidad Tecnológica de Curtin, en Perth (Australia). Fundó su diseño en las ideas pedagógicas del Constructivismo (basadas en la noción de que el conocimiento se construye en la mente del estudiante a partir de la modificación o ampliación de esquemas mentales previos y en

interacción con el medio, en lugar de ser transmitido sin cambios a partir de libros o enseñanzas magistrales).

Durante su tesis doctoral abordó, a través de una investigación reflexiva, el uso del software abierto para el soporte de una epistemología constructorista social de enseñanza y aprendizaje con comunidades basadas en Internet. El resultado de esta investigación tuvo fuerte influencia en el diseño de Moodle, proporcionando aspectos pedagógicos ausentes en muchas otras plataformas de aprendizaje virtual.

Desde su creación, la plataforma Moodle ha ido evolucionando a través de diferentes versiones. Aproximadamente se pone a disposición de la Comunidad,

una nueva versión estable cada seis meses. En 1999, Martin Dougiamas inició su andadura en la creación de algunos modelos que formarían la base de su trabajo *Improving the Effectiveness of Online Learning* (Mejorando la efectividad del aprendizaje a distancia). La primera publicación de Moodle fue en la Universidad de Curtin por parte de Peter Taylor en noviembre de 2001.

Moodle 1.0 fue liberado en agosto de 2002, donde los usuarios podían intercambiar opiniones a través de la creación de un nuevo foro, permitiendo traducir Moodle a diferentes idiomas e instaurar nuevos temas. Esta plataforma ha experimentado un gran crecimiento desde sus inicios, llegando a ser tema de debate por primera vez en Oxford en 2004. A partir de estos acontecimientos, adquirió un mayor interés por parte de las compañías, las cuales empezaron a realizar solicitudes para ser Moodle partners (socios de Moodle).

Actualmente, Moodle ha alcanzado un avance significativo en una nueva iniciativa, llamada Moodle.net, la cual inició sus pruebas a principios de 2019.

La estancia temprana de M. Dougiamas en la Escuela del Aire le acercó al entorno del aprendizaje a distancia. En 1999 probó algunos prototipos de un nuevo SGA y poco después registró 'Moodle'. Aunque ahora conocemos la plataforma como un acrónimo. El acrónimo Moodle significa Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos Modular (del inglés, Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment o MOODLE), si bien en los primeros años el "M" significaba "Martin", en honor a Martin Dougiamas, el desarrollador original. Además de ser un acrónimo, el nombre fue elegido debido a la definición del diccionario de Moodle, "modo de aprender innato" y para corresponder a un nombre de dominio disponible.

Características y Beneficios.

¿Qué es Moodle y para qué sirve?

Moodle es una plataforma de aprendizaje en línea de código abierto que se utiliza en todo el mundo para crear, gestionar y administrar cursos en línea. Es una herramienta muy flexible y personalizable, lo que permite adaptarla según las necesidades de los educadores y los estudiantes.

¿Cuáles son las principales características de Moodle?

Permite crear y gestionar cursos en línea.

Permite crear y gestionar actividades y recursos educativos.

Ofrece herramientas de evaluación y seguimiento del progreso.

Promueve la colaboración entre los usuarios.

Facilita la comunicación entre los usuarios.

Permite personalizar la apariencia de los cursos.

Proporciona opciones de configuración para los administradores.

¿Qué ventajas ofrece Moodle como plataforma de aprendizaje?

Es de código abierto, lo que significa que es gratuito y tiene una gran comunidad de usuarios que contribuyen al desarrollo y mejoras continuas.

Es altamente personalizable y adaptable a las necesidades específicas de cada usuario o institución educativa.

Ofrece una amplia variedad de actividades y recursos educativos, lo que permite crear experiencias de aprendizaje interactivas y enriquecedoras.

Proporciona herramientas de evaluación y seguimiento para medir el progreso de los estudiantes y evaluar su rendimiento.

Fomenta la colaboración y la interacción entre estudiantes y educadores, promoviendo un ambiente de aprendizaje participativo y colaborativo.

¿Cómo funciona Moodle?

El funcionamiento de Moodle se basa en una estructura cliente-servidor. Los educadores, como administradores del sistema, pueden crear y gestionar cursos en la plataforma a través de la interfaz web de Moodle. Los estudiantes, por su parte, acceden a los cursos y recursos a través de sus dispositivos con conexión a internet.

¿Cuál es el proceso de instalación de Moodle?

Para instalar Moodle, se necesita un servidor web y una base de datos MySQL o PostgreSQL. Una vez se haya instalado el software en el servidor, se pueden crear y gestionar los cursos a través de la interfaz web de Moodle.

¿Cómo se crean y gestionan los cursos en Moodle?

Los cursos en Moodle se crean y gestionan a través de la interfaz web del administrador. Dentro de cada curso, los educadores pueden agregar actividades y recursos, establecer objetivos de aprendizaje, configurar fechas y plazos, y gestionar el progreso y la evaluación de los estudiantes.

Recursos y herramientas disponibles en Moodle

Moodle ofrece una amplia variedad de recursos y herramientas que pueden ser utilizados en los cursos en línea. Estos recursos y herramientas están diseñados para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje, y permiten a los educadores crear experiencias interactivas y enriquecedoras para los estudiantes.

¿Qué tipos de recursos se pueden utilizar en Moodle?

Archivos y carpetas: permite a los educadores compartir archivos y carpetas con los estudiantes.

URL externas: permite a los educadores enlazar recursos externos como videos, páginas web, etc.

Páginas de texto: permite a los educadores crear contenido en formato de página web dentro del curso.

Actividades interactivas: ofrece una amplia gama de actividades interactivas como cuestionarios, tareas, foros, wikis, etc.

¿Cuáles son las herramientas de evaluación y seguimiento en Moodle?

Cuestionarios: permite a los educadores crear cuestionarios en línea con diferentes tipos de preguntas.

Tareas: permite a los educadores asignar tareas a los estudiantes y evaluar su rendimiento.

Foros: facilita la comunicación y el intercambio de ideas entre los estudiantes.

Wikis: permite a los estudiantes colaborar en la creación de un documento o página web.

Interacción y comunicación en Moodle

Moodle promueve la interacción y la comunicación entre los usuarios, tanto entre estudiantes como entre estudiantes y educadores. Esto facilita el intercambio de ideas, la resolución de dudas y la colaboración en proyectos y actividades.

¿Cómo se fomenta la colaboración entre los usuarios en Moodle?

Moodle permite la creación de grupos de trabajo, donde los estudiantes pueden colaborar en proyectos y actividades específicas. También ofrece herramientas como los foros y wikis, que facilitan la interacción y el intercambio de ideas entre los participantes.

¿Qué opciones de comunicación existen en Moodle?

Moodle cuenta con diversas herramientas de comunicación, como mensajes directos entre usuarios, foros de discusión, chat en tiempo real y videoconferencias. Estas herramientas permiten a los participantes comunicarse de manera efectiva y enriquecedora dentro del entorno virtual de aprendizaje.

Personalización y configuración en Moodle

Una de las ventajas de Moodle es que permite personalizar la apariencia de los cursos para que se adapten a la identidad visual de la institución educativa. También ofrece una variedad de opciones de configuración para los administradores, lo que facilita el manejo y administración del sistema.

¿Es posible personalizar la apariencia de los cursos en Moodle?

Sí, es posible personalizar la apariencia de los cursos en Moodle. Los educadores pueden cambiar los colores, las imágenes de fondo y otros elementos visuales para adaptarlos a la imagen de su institución educativa.

¿Qué opciones de configuración están disponibles para los administradores?

Los administradores de Moodle tienen acceso a una amplia gama de opciones de configuración que les permiten controlar el acceso de los usuarios, establecer permisos y roles, configurar los ajustes de seguridad, realizar copias de seguridad y restauración, entre otras configuraciones avanzadas.

La plataforma Moodle es una herramienta potente y versátil que ofrece numerosas ventajas a educadores y estudiantes en el ámbito de la educación en línea. Su flexibilidad, personalización y variedad de recursos y herramientas la convierten en una opción muy completa para la creación y gestión de cursos en línea. Si estás interesado en el aprendizaje en línea, te invitamos a explorar Moodle y descubrir todas las posibilidades que ofrece.

Beneficios.

Flexibilidad en el aprendizaje.

Eliminación de las barreras espacio-tiempo de la capacitación presencial.

Dominio de las Tic por parte del personal en general de la empresa

Comunicación amplia entre colaboradores y capacitadores

Software de libre aprendizaje

Presenta diferentes métodos de evaluación.

Si quieres crear tu propio curso on-line, algunos profesionales de la capacitación empresarial pueden ayudarte, cuentan con un excelente grupo de profesionales especializados en capacitaciones, desarrollo y técnicas de las mismas

Confía en profesionales capacitados.

Ya entendido el objetivo que tiene la empresa, se trabajara de manera efectiva para poder lograr resultados positivos y los trabajadores puedan realizar sus actividades der manera eficiente, reforzando sus conocimientos constantemente con el proceso de capacitación.

Caso práctico sobre capacitación en línea

Cuando la empresa protech international services empezó a a crecer al paso de los años en la actualidad cuenta con servicios de custodia y en el año 2019 se realizó en proceso de incorporar personal que se encargara de la seguridad de las instalaciones de donde sale la mercancía servicios intramuros, donde se tuvo la necesidad de crear cursos de capacitación tanto de custodia como de intramuros para mantener al personal altamente capacitado al momento de realizar sus actividades en las instalaciones de los clientes que contratan los servicios de seguridad (custodia e intramuros).

La empresa sabe que parte de su éxito y actual tranquilidad se la debe a la calidad de gente con la que cuenta. También sabe que eso no es obra del azar, sino de un esfuerzo y una actividad constante de capacitar e instruir a sus trabajadores. De hecho, todos ellos cuentan con el conocimiento requerido para ingresar a la empresa, los trabajadores han realizado su capacitación constante tanto presencial y en línea y así poder lograr buenos resultados.

Se lleva el registro de cada colaborador para saber el estatus de su capacitación y donde requerimos reforzar los conocimientos que requiere mayor enfoque en su capacitación

3.5 Curso básico custodias

Objetivos generales del curso

Desarrollar entre los asistentes habilidades, destrezas y competencias laborales básicas para que puedan desempeñarse de manera técnica y cumplir funciones de vigilancia fija en servicios o sistemas de seguridad.

Tema 1. Definición de seguridad privada:

Al término del curso los aspirantes entenderán el concepto de seguridad privada para la buena realización de sus funciones.

Tema 2. Inducción a la empresa:

Al término del tema los aspirantes conocerán la empresa a la que se incorporan, así como su cultura organizacional, sus responsabilidades y obligaciones al momento de desarrollar sus funciones.

Tema 3. Derechos y deberes del elemento de seguridad:

Al término del curso el participante podrá explicar los derechos y deberes del elemento de seguridad privada para desempeñar el servicio por el que fue contratado, observar buenas costumbres durante el trabajo.

Tema 4. Procedimientos. y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio:

Al término del curso los aspirantes comprenderán los procedimientos, acciones básicas a llevar a cabo durante la prestación de su servicio para la buena realización de estos.

Tema 5. Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.

Al término el aspirante identificará y conocerá los límites de actuación para los elementos de seguridad privada, así como las normas y leyes que la regulan.

Tema 6. Derechos Humanos y Seguridad Privada.

Al término del curso los aspirantes conocerán la importancia de los derechos humanos.

Criterios

Se establecieron los siguientes criterios de evaluación con base a lo recomendado por la SSPCDMX para determinar si los aspirantes cuentan con el conocimiento y habilidades para su adiestramiento.

Dominio lingüístico

Se entiende como dominio lingüístico las habilidades por parte del aspirante para explicar con sus propias palabras los temas y conceptos adquiridos a lo largo del curso.

Dominio técnico

Se entiende por este concepto la ejecución de los diferentes procedimientos para el manejo de equipos y herramientas a su disposición para el buen ejercicio de sus funciones como elemento de seguridad privada.

Dominio operativo

Es el dominio de las tácticas utilizadas para preservar el orden público, coadyuvar en él, impedir la realización de delitos, así como retener a aquellos delincuentes sorprendidos en flagrancia.

Dominio organizacional

Es el conocimiento de la cultura organizacional de la institución, el acatamiento a los lineamientos y el aprovechamiento de las habilidades de los miembros de la corporación para cumplir eficazmente su labor.

Procedimientos

Para demostrar su aprendizaje, el participante tendrá que realizar diversos procedimientos que serán valorados por el instructor de acuerdo a los criterios anteriores.

Procedimientos escritos

Consisten en la respuesta escrita a cuestionarios aplicados por el instructor, reportes de clase solicitados, informes y partes informativos realizados durante los simulacros y las prácticas programadas.

Procedimientos prácticos

Consisten en el comportamiento del participante dentro de las prácticas y simulacros programados, de acuerdo a lo estipulado en el programa, los materiales de estudio y/o por el conductor; se trata de la reproducción de rutinas físicas, técnicas y operativas vinculadas al tema del curso.

Instrumentos

Instrumentos de evaluación

Exámenes de conocimientos:

Por tratarse de un curso que busca el desarrollo de habilidades prácticas, más que el dominio de información, los exámenes de conocimientos se limitarán a un cuestionario de opción múltiple o en su caso

preguntas abiertas y de relación conceptual que abarcará los aspectos informativos de las unidades temáticas.

Escala

Será calificada con la escala del 0 al 10, teniendo el siete como mínimo aprobatorio para recibir la acreditación respectiva.

Horario y lugar en que se impartirá la capacitación, adiestramiento, especialización y en su caso entrenamiento:

Plan y programas de capacitación

SEDES: En las instalaciones de la empresa y domicilio particular en línea

CARGA HORARIA: 8 hrs.

DURACIÓN Y HORARIO: 4 días de 9:00 a 11:00 hrs. (2 horas por día)

NÚMERO DE PARTICIPANTES: Máximo 10

REQUERIMIENTOS:

Se enumeran las herramientas a utilizar.

Cuadernillos de trabajo.

Lápices

Plumas

Lap top

El Curso de Capacitación para Seguridad Privada tiene una carga académica de 8 horas.

Curso y temas.	Horas
----------------	-------

I. Capacitación básica, de inducción al servicio.

a) Definición de Seguridad Privada.	30 min.
-------------------------------------	---------

b) Inducción a la empresa.	30 min
----------------------------	--------

c) Derechos y deberes.	1 hora
------------------------	--------

d) Procedimientos y acciones básicas.	1 hora
---------------------------------------	--------

e) Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.	1 hrs.
--	--------

f) Evaluación de conocimientos y desempeño.	2 horas
---	---------

g) Derechos Humanos y seguridad privada. 2 horas

Total: 8 hrs.

Las sesiones de clase se llevarán a cabo de 9:00 a las 11:00 horas.

Programa didáctico del curso

Unidad 1:

Capacitación Básica, de inducción al servicio.

Objetivo General:

Al término del curso los participantes conocerán los elementos básicos de la seguridad para conducirse de manera adecuada en sus funciones como responsables de seguridad privada.

Tema 1: Definición de Seguridad Privada

Contenidos:

- 1.1.1 Misión de los elementos de seguridad privada.
- 1.1.2. Principios fundamentales de los elementos de seguridad privada.
- 1.1.3. Imagen de los elementos de seguridad privada.
- 1.1.4. Factores que afectan al elemento de seguridad privada.
- 1.1.5. Diferencia entre los policías.

Objetivos particulares

Al término del curso el participante distinguirá la definición de seguridad privada para que su comportamiento se ajuste a la misma.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

Tema 2: Inducción a la empresa.

Contenidos

- .2.1. Justificación.
- 2.2. Objetivo general.
- 2.3. Objetivo específico.

2.4. Presentación.

2.5. Bienvenido.

2.6. Nuestra visión

2.7. Nuestra misión.

2.8. Valores.

Objetivos particulares:

Al término del curso el participante identificará la empresa a la que incorpora, su cultura organizacional, así como sus responsabilidades y obligaciones.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

Tema 3. Derechos y Deberes del elemento de seguridad privada

Contenidos.

3.1. Derechos y deberes del elemento de seguridad privada.

3.2 Responsabilidades y prohibiciones.

Objetivos particulares

Al término del curso el participante podrá explicar los derechos y deberes del elemento de seguridad privada.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

Tema 4. Procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio

Contenidos:

4.1 La vigilancia y su importancia.

4.2 Principios y características del resguardo de bienes.

4.3 Normas generales de seguridad privada.

Objetivos particulares

Al término del curso los participantes conocerán los procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

Tema 5. Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.

5.1. Límites de actuación

Contenidos

Objetivos particulares

Al término del curso el participante reconocerá los límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada para cumplir en tiempo y forma con sus roles y responsabilidades.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

Tema 6. Derechos Humanos y seguridad privada

Contenidos

6.1 Antecedentes.

6.2 Características de los derechos humanos.

6.3 Violación de los derechos humanos.

Objetivos particulares

Al término del curso los participantes conocerán la importancia de los derechos humanos.

Técnicas didácticas

Expositiva.

Demostración ejecución.

Dialogo discusión.

CONTENIDOS DE APRENDIZAJE

Definición de Seguridad Privada

Misión de los elementos de seguridad privada.

Principios fundamentales de los elementos de seguridad privada.

Imagen de los elementos de seguridad privada.

Factores que afectan al elemento de seguridad privada.

Diferencia entre los policías.

Tema 2. Inducción a la empresa.

Justificación.

Objetivo general.

Objetivo específicos

Presentación.

Bienvenido.

Nuestra visión.

Nuestra misión.

Valores.

Tema 3. Derechos y Deberes del elemento de seguridad privada.

Derechos y deberes del elemento de seguridad privada.

Responsabilidades y prohibiciones.

Tema 4. Procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio

La vigilancia y su importancia.

Principios y características del resguardo de bienes.

Normas generales de seguridad privada.

Tema 5. Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada

Límites de actuación.

Tema 6. Derechos Humanos

Antecedentes.

Características de los derechos humanos.

Violación de los derechos humanos.

Examen de evaluación

CURSO BASICO CUSTODIAS

CALIFICACION_____.

Instrucciones:

1. Por favor lee cuidadosamente cada una de las preguntas antes de contestar.
2. Contesta cada pregunta de manera honesta
3. Si tienes alguna duda en cuanto al manejo y proceso del diagnóstico por favor pregunta al

evaluador.

- 1 ¿Cuál es la definición de seguridad?
- 2 ¿Con que elementos debe de contar un profesional de seguridad?
- 3 ¿Cuál es la misión de los elementos de seguridad?
- 4 ¿Qué es la disciplina para un elemento de seguridad?
- 5 ¿Cómo debe de ser la imagen de los elementos de seguridad?
- 6 ¿Cuál es la visión?
- 7 ¿Cuál es la misión?
- 8 ¿Cuáles son los valores?
- 9 ¿Cuáles deberes del elemento de seguridad privada?
- 10 ¿Qué significa robo?
- 11 ¿Qué significa asalto?
- 12 ¿Cuáles son los integrantes del delito?
- 13 ¿Cuáles son las responsabilidades del elemento de seguridad privada?
- 14 ¿Cuáles son las prohibiciones?
- 15 ¿Cómo debe de ser la atención al cliente?
- 16 ¿Cómo se previenen delitos?
- 17 ¿Cómo se previenen accidentes?
- 18 ¿Qué es un rondín?

19 ¿Qué es la vigilancia?

20 ¿Cuál es la jurisdicción en la seguridad privada?

3.6 Curso básico intramuros

Al término del curso los participantes conocerán los elementos básicos de la seguridad para conducirse de manera adecuada en sus funciones como:

responsables de seguridad privada.

Tema 1. Definición de seguridad privada.

Al término del tema el participante distinguirá la definición de seguridad privada para que su comportamiento se ajuste a la misma.

Tema 2. Inducción a la empresa.

Al término del tema el participante identificará la empresa a la que pertenece, así como sus responsabilidades y obligaciones para una integración total.

Tema 3. Derechos y deberes del elemento de seguridad.

Al término del tema el participante podrá explicar los derechos y deberes del elemento de seguridad privada para no cometer omisiones en su responsabilidad.

Tema 4. Procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio.

Al término del tema los participantes conocerán los procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio para una eficacia en las operaciones.

Tema 5. Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.

Al término del tema el participante reconocerá los límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada para cumplir en tiempo y forma con sus roles y responsabilidades.

Tema 6. Derechos Humanos y Seguridad Privada.

Al término del tema los participantes conocerán la importancia de los derechos humanos.

3.7 Sistema de evaluación

Criterios

Se establecieron los siguientes criterios de evaluación con base a lo recomendado por la SSPDF, para verificar si el participante cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para el adiestramiento:

Dominio lingüístico: Es la capacidad mostrada por el participante para reproducir verbalmente los enunciados conceptuales estudiados.

Dominio técnico: Consiste en la ejecución puntual y eficiente de los procedimientos indicados para: el manejo del equipo, la operación de las herramientas de la seguridad privada.

Dominio operativo: Es el dominio de las tácticas de grupo para preservar el orden público, coadyuvar en él, impedir la comisión de delitos, así como perseguir y detener a aquellos delincuentes sorprendidos en flagrancia.

Dominio organizacional: Es el reconocimiento de la estructura y función de la institución, el acatamiento a los lineamientos y facultades conferidas y el aprovechamiento de las habilidades y competencias de los miembros de la corporación para cumplir eficazmente su labor.

Procedimientos: Para demostrar su aprendizaje, el participante tendrá que realizar diversos procedimientos que serán valorados por el conductor de acuerdo a los criterios anteriores.

Procedimientos escritos: Consisten en la respuesta escrita de cuestionarios aplicados por el instructor, reportes de clase solicitados, informes y partes informativos realizados durante los simulacros y las prácticas programadas.

Procedimientos prácticos: Consisten en el comportamiento del participante dentro de las prácticas y simulacros programados, de acuerdo a lo estipulado en el programa, los materiales de estudio y/o por el conductor; se trata de la reproducción de rutinas físicas, técnicas y operativas vinculadas al tema del curso.

Instrumentos de evaluación

Exámenes de conocimientos: Por tratarse de un curso que busca el desarrollo de habilidades prácticas, más que el dominio de información, los exámenes de conocimientos se limitarán a un cuestionario de opción múltiple o en su caso preguntas abiertas y de relación conceptual que abarcará los aspectos informativos de las unidades temáticas.

Escala: Será calificada con la escala del 0 al 10, teniendo el siete como mínimo aprobatorio para recibir la acreditación respectiva.

3.8 Plan y programas de capacitación

SEDES: En las instalaciones de la empresa y domicilio particular en línea

CARGA HORARIA: 8 hrs.

DURACIÓN Y HORARIO: 4 días de 9:00 a 11:00 hrs. (2 horas por día)

NÚMERO DE PARTICIPANTES: Máximo 10

REQUERIMIENTOS:

Se enumeran las herramientas a utilizar.

Cuadernillos de trabajo.

Lápices

Plumas

Lap top

El Curso de Capacitación para Seguridad Privada tiene una carga académica de 8 horas.

Curso y temas.	Horas
----------------	-------

I. Capacitación básica, de inducción al servicio.

a) Definición de Seguridad Privada.	30 min.
-------------------------------------	---------

b) Inducción a la empresa.	30 min
----------------------------	--------

c) Derechos y deberes.	1 hora
------------------------	--------

d) Procedimientos y acciones básicas.	1 hora
---------------------------------------	--------

e) Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.	1 hrs.
--	--------

f) Evaluación de conocimientos y desempeño.	2 horas
---	---------

g) Derechos Humanos y seguridad privada.	2 horas
--	---------

Total:	8 hrs.
--------	--------

Las sesiones de clase se llevarán a cabo de 9:00 a las 11:00 horas.

Programa didáctico del curso

Objetivo: Al término del curso los participantes conocerán los elementos básicos de la

General: seguridad para conducirse de manera adecuada en sus funciones como responsables de seguridad privada.

Figura. 8 Programa didáctico de capacitación

PROGRAMA DIDÁCTICO DEL CURSO	
Unidad Temática 1: Artículo 17 Inciso I. Capacitación Básica, de inducción al servicio.	
Objetivo	Al término del curso los participantes conocerán los elementos básicos de la
General:	seguridad para conducirse de manera adecuada en sus funciones como responsables de seguridad privada.
Tema 1.1: Definición de Seguridad Privada	
Contenidos:	1.1. Misión de los elementos de seguridad privada. 1.1.2. Principios fundamentales de los elementos de seguridad privada. 1.1.3. Imagen de los elementos de seguridad privada. 1.1.4. Factores que afectan al elemento de seguridad privada. 1.1.5. Diferencia entre los policías.
Objetivos particulares	Al término del tema el participante distinguirá la definición de seguridad privada para que su comportamiento se ajuste a la misma.
Técnicas didácticas	Expositiva. Demostración ejecución. Dialogo discusión.
Tema 1.2: Inducción a la empresa.	
Contenidos	1.2.1. Justificación. 1.2.2. Objetivo general. 1.2.3. Objetivo específico. 1.2.4. Presentación. 1.2.5. Bienvenido. 1.2.6. Nuestra visión. 1.2.7. Nuestra misión. 1.2.8. Nuestros valores.
Objetivos particulares	✓ Al término del curso el participante identificará la empresa a la que pertenece, así como sus responsabilidades y obligaciones para una integración total.
Técnicas didácticas	Expositiva. Demostración ejecución. Dialogo discusión.

Tema 1.3. Derechos y Deberes del elemento de seguridad privada.	
Contenidos	1.3.1. Derechos y deberes del elemento de seguridad privada. 1.3.2. Responsabilidades y prohibiciones.
Objetivos particulares	Al término del curso el participante podrá explicar los derechos y deberes del elemento de seguridad privada para no cometer omisiones en su responsabilidad.
Técnicas didácticas	Expositiva. Demostración ejecución. Dialogo discusión.
Tema 1.4. Procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio	
Contenidos	1.4.1. La vigilancia y su importancia. 1.4.2. Principios y características del resguardo de bienes. 1.4.3. Normas generales de seguridad privada.
Objetivos particulares	Al término del curso los participantes conocerán los procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio para una eficacia en las operaciones.
Técnicas didácticas	Expositiva. Demostración ejecución. Dialogo discusión.
Tema 1.5. Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.	
Contenidos	1.5.1. Límites de actuación.
Objetivos particulares	√ Al término del curso el participante reconocerá los límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada para cumplir en tiempo y forma con sus roles y responsabilidades.
Técnicas didácticas	√ Expositiva. √ Demostración ejecución. √ Dialogo discusión.

Figura. 8 Complemento

Contenido de aprendizaje

Definición de Seguridad Privada.

Misión de los elementos de seguridad privada.

Principios fundamentales de los elementos de seguridad privada.

Imagen de los elementos de seguridad privada.

Factores que afectan al elemento de seguridad privada.

. Diferencia entre los policías.

Inducción a la empresa.

Justificación.

Objetivo general.

Objetivos específicos.

Presentación.

Bienvenido.

Nuestra visión.

Nuestra misión.

Nuestros valores.

Derechos y Deberes del elemento de seguridad privada.

Derechos y deberes del elemento de seguridad privada.

Responsabilidades y prohibiciones.

Procedimientos y acciones básicas a realizar durante la prestación del servicio.

La vigilancia y su importancia.

Principios y características del resguardo de bienes.

Normas generales de seguridad privada.

Límites de actuación, normas y leyes que regulan las actividades del personal de seguridad privada.

Límites de actuación.

Derechos Humanos.

Antecedentes

Características de los derechos humanos.

Violación de los derechos humanos.

Evaluación

Instrucciones:

Por favor lee cuidadosamente cada una de las preguntas antes de contestar.

Contesta cada pregunta de manera honesta

Si tienes alguna duda en cuanto al manejo y proceso del diagnóstico por favor pregunta al evaluador.

¡Mucha Suerte!!!

- ¿Cuál es la definición de seguridad?
- ¿Con que elementos debe de contar un profesional de seguridad?
- ¿Cuál es la misión de los elementos de seguridad?
- ¿Qué es la disciplina para un elemento de seguridad?
- ¿Cómo debe de ser la imagen de los elementos de seguridad?
- ¿Cuál es la visión?
- ¿Cuál es la misión?
- ¿Cuáles son los valores?
- ¿Cuáles deberes del elemento de seguridad privada?
- ¿Qué significa robo?
- ¿Qué significa asalto?
- ¿Cuáles son los integrantes del delito?
- ¿Cuáles son las responsabilidades del elemento de seguridad privada?
- ¿Cuáles son las prohibiciones?
- ¿Cómo debe de ser la atención al cliente?
- ¿Cómo se previenen delitos?
- ¿Cómo se previenen accidentes?
- ¿Qué es un rondín?
- ¿Qué es la vigilancia?
- ¿Cuál es la jurisdicción en la seguridad privada?

4. Resultados

Como resultados de la aplicación y uso de la plataforma Moodle para la capacitación en línea se muestran los datos arrojados, considerando los más importantes, así como las mejoras y los avances que se han obtenido. Se presentan los resultados de las cuatro primeras semanas de agosto sobre los dos cuestionarios aplicados al personal operativo de la empresa (intramuros custodias) personal interno y de nuevo ingreso.

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

Después de ser aplicado el cuestionario, se hizo el análisis de resultados con el fin de integrar la información en una tabulación de la primera semana, verificando que el personal considerado para el curso de capacitación sea el que se consideró como indicador a favor de la aplicación de la capacitación en línea.

Aplicación primera muestra

El resultado de la primera muestra se aplicó al personal que lleva 3 meses en la empresa, tiempo considerable para poder realizar la capacitación correspondiente en la primera aplicación de capacitación con la plataforma se logró la aplicación a 13 personas, en custodia y 18 personas en intramuros, superando el número de personal que se tenía contemplado para la aplicación que se tiene como objetivo de 10 personas.

Cuadro Resultados Generales de la aplicación al personal interno mayor a 3 meses (CUSTODIA)

Número de personas	13
Sexo:	Masculino:
Intervalo de edad	24 años a 35 años 6 personas 36 años a 52 años 7 personas
Grado de estudios	Secundaria 9 personas Bachillerato 4 personas
Porcentaje de resultado por capacitación en línea	100%
Porcentaje de resultado por capacitación en presencial	72%

Resultado de la primera aplicación en línea (CUASTODIA) en comparativa con la capacitación presencial.

**Cuadro Resultados Generales de la aplicación al personal mayor a 3 meses
(INTRAMUROS)**

Número de personas	18
Sexo:	Masculino:
Intervalo de edad	24 años a 35 años 12 personas 36 años a 52 años 6 personas
Grado de estudios	Secundaria 18 personas Bachillerato 0 personas
Porcentaje de resultado por capacitación en línea	100%
Porcentaje de resultado por capacitación en presencial	80%

Resultado de la primera aplicación en línea (INTRAMUROS) en comparativa con la capacitación presencial.

Aplicación segunda muestra

El resultado de la segunda muestra se aplicó al personal de nuevo ingreso a la empresa, se logró la aplicación a 14 personas para custodia, y 12 personas para intramuros, cumpliendo por encima de las personas consideradas para el proceso de capacitación en línea.

**Cuadro Resultados Generales de la aplicación al personal de nuevo ingreso
(CUSTODIA)**

Número de personas	14
Sexo:	Masculino:
Intervalo de edad	24 años a 35 años 9 personas 36 años a 52 años 5 personas
Grado de estudios	Secundaria 14 personas Bachillerato 0 personas
Porcentaje de resultado por capacitación en línea	100%

Resultado de la primera aplicación en línea (CUASTODIA)

**Cuadro Resultados Generales de la aplicación al personal de nuevo ingreso
(INTRAMUROS)**

Número de personas	12
Sexo:	Masculino:
Intervalo de edad	24 años a 35 años 8 personas 36 años a 52 años 4 personas
Grado de estudios	Secundaria 18 personas Bachillerato 0 personas
Porcentaje de resultado por capacitación en línea	100%

Resultado de la primera aplicación en línea (INTRAMUROS)

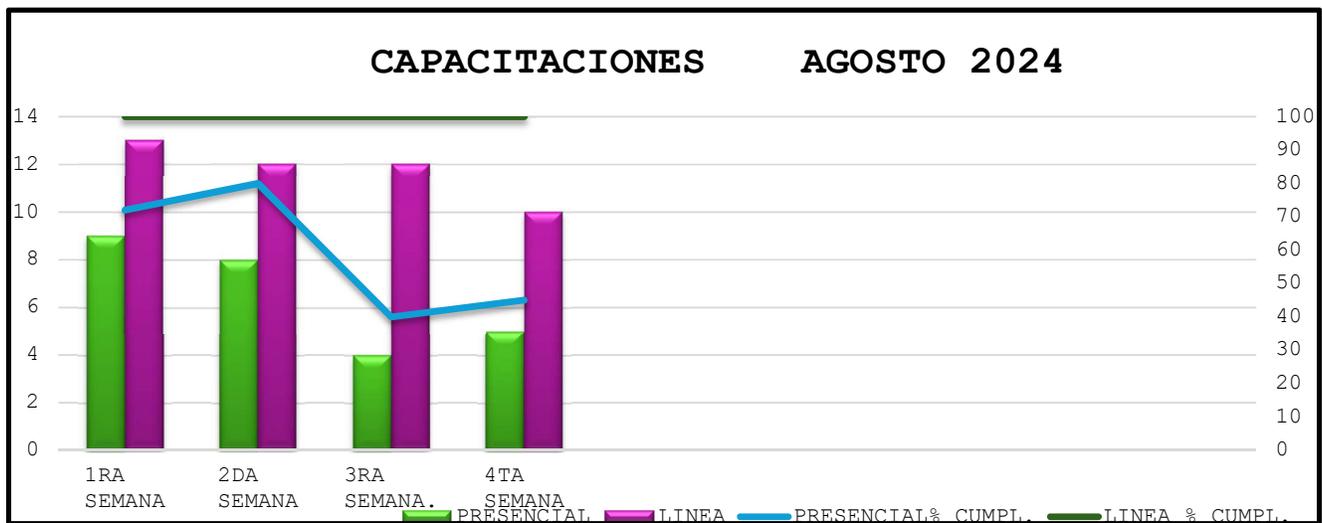
Se observa que realizar el análisis de datos el número de personas tanto intramuros como custodia que aplican a la capacitación en línea cumple las expectativas teniendo un

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

número mayor de personal interno y de nuevo ingreso logrando un porcentaje satisfactorio por encima de lo esperado.

Gráficas de resultados del comparativo capacitación presencial y capacitación en línea.

OBJETIVO	Cumplir con el 100% de capacitaciones en línea personal interno				
INDICADOR	Capacitaciones presenciales vs capacitaciones en línea				
AGOSTO	1RA SEMANA	2DA SEMANA	3RA SEMANA.	4TA SEMANA	
PRESENCIAL	9	8	4	5	
LINEA	13	12	12	10	
PRESENCIAL % CUMPL.	72	80	40	45	
LINEA % CUMPL.	100	100	100	100	



COMENTARIOS	
MES AGOSTO	OBSERVACIONES
1RA SEMANA	SE CUMPLIO
2DA SEMANA	SE CUMPLIO
3RA SEMANA	SE CUMPLIO
4TA SEMANA	SE CUMPLIO

Interpretación de los resultados

El promedio actual de los trabajadores que realizaron capacitación en línea se mantiene en un porcentaje del 100% la integran personal de custodia e intramuros. Se puede decir entonces, que el número de capacitaciones es bastante satisfactorio y que se cumplen las expectativas determinadas por la empresa.

5. Conclusiones

En el Departamento de recursos humanos se empezó a llevar a cabo la modificación y elaboración de manuales y cursos de capacitación, para tener mejores resultados por cada puesto, una mejora en capacitación de las personas que participan llevando con esto que candidatos de nuevo ingreso y personal interno mejoren sus habilidades para realizar sus actividades y su trabajo sea satisfactorio y así lograr una mejora dentro del departamento al que pertenecen ayudando a sus procesos y a la empresa en general.

Los resultados del proyecto de capacitación en línea arrojaron resultados importantes demostrando una eficiencia importante en su aplicación y un ahorro económico en recursos, ya que el costo es bajo, mostrando un cambio significativo que ayuda al indicador al momento de realizar las auditorías de la empresa.

Teniendo en cuenta que cada puesto debe cumplir ciertas características esenciales para poder ser ocupado y los trabajadores que forman parte de la organización y personal de nuevo ingreso puedan obtener un cambio de categoría y crecimiento de promoción a ciertos puestos de jerarquía.

Dados los resultados obtenidos, resalta la importancia que le dan los empleados como factor motivante al reconocimiento que los directivos les otorgan por su desempeño, incluso sobresale más este factor que el mismo salario por sencilla y económica que parezca esta práctica.

La inversión que se llevara a cabo en esta estrategia es de 20,000 pesos mensual tomando en cuenta que la empresa genera sus propios recursos como el papel que es el más utilizado para este proyecto haciendo reducción del mismo y algunos otros recursos que se ahorran con el manejo de una plataforma en línea y brindar los cursos a los empleados

logrando una mejora continua en estos procesos, reducir gastos, tiempo y elegir al personal más idóneo para el puesto.

Glosario.

Capacitación: consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Adiestramiento: Es la enseñanza de habilidades y destrezas para el mejor desempeño de su trabajo. Y se enfocará en: Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades, así como, proporcionarles información para que puedan aplicar las nuevas tecnologías en sus actividades laborales.

DNC o Diagnóstico de Necesidades de Capacitación: es una prueba que muestra los conocimientos faltantes. Se recomienda aplicarla cuando hay altibajos en el desempeño de un colaborador o cuando se ha comenzado un proyecto adoptando algún nuevo proceso, tecnología o reglamento en la organización.

Evaluación por competencias: es un proceso de recogida de evidencias (a través de actividades de aprendizaje) y de formulación de valoraciones sobre la medida y la naturaleza del progreso del estudiante, según unos resultados de aprendizaje esperados.

Recurso humano: Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Análisis: Gestionar y acomodar por partes un todo para obtener un resultado.

Puesto de trabajo: Entendemos por puesto de trabajo a aquello que es tanto metafórica como concretamente el espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo.

Cuestionario: Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno.

Entrevista: Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.

Evaluación: es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo.

Formato de descripción de puestos: es un documento donde se establecen datos específicos para un cambio de categoría y analizar si el empleado es candidato o no para el puesto.

Misión: Razón de ser de una empresa.

Visión: Es a dónde quiere llegar la empresa.

Departamento de recursos humanos: es el área principal de la empresa que se encarga de la contratación reclutamiento y selección de personal, de igual forma la nómina. Pagos, entre otras actividades relacionadas con el personal.

Trabajo en equipo: Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, etc.

BIBLIOGRAFIA

- Manual de Normas de Seguridad Personal, Pedro Alberto Martí Garró, Argentina, 2008.
- Manual de Seguridad, Deutscher Entwicklungsdienst (DED), Guatemala, Julio de 2007.
- Manual de Salud y Seguridad en Oficinas, FREMAP, España, 2000.
- Plan para el hogar en caso de desastres, Universidad Regiomontana, México, 2007.
- Lista de Comprobación de Seguridad en el Hogar, Grupo PALADIN, 2008.
- Manual Estratégico en Seguridad y Prevención de Violencia para el Personal de Salud, Comisión para la Prevención de la Violencia Hospitalaria, Buenos Aires, Argentina, s/f.
- Manual de Normas de Seguridad Personal, Pedro Alberto Martí Garró, Argentina, 2008.
- Manual de Seguridad, Deutscher Entwicklungsdienst (DED), Guatemala, Julio de 2007.
- Manual de Salud y Seguridad en Oficinas, FREMAP, España, 2000.
- Plan para el hogar en caso de desastres, Universidad Regiomontana, México, 2007.
- Lista de Comprobación de Seguridad en el Hogar, Grupo PALADIN, 2008.
- Manual Estratégico en Seguridad y Prevención de Violencia para el Personal de Salud, Comisión para la Prevención de la Violencia Hospitalaria, Buenos Aires, Argentina, s/f.
- <https://www.arrobasolutions.com/moodle-como-funciona-plataforma-aprendizaje/>
- <https://caracteristicaz.com/plataforma-moodle-caracteristicas-y-funcionalidades/>
- <https://gmolsolutions.com/blog/moodle/>
- <https://ideasseguridadprivada.com/por-que-es-importante-la-seguridad-privada/>
- <https://seguridad-privada.com.mx/metodologia/>
- https://www.google.com.mx/books/edition/El_Gran_Libro_de_la_Vigilancia_y_Seguridad/0YL9oAEACAAJ?hl=es-419

Programa de capacitación en línea en seguridad privada

https://www.google.com.mx/books/edition/Web_3_0_La_evoluci%C3%B3n_de_Internet/OYJIEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

https://www.google.com.mx/books/edition/Web_sem%C3%A1ntica/E8xQMwEACAAJ?hl=es-419

<https://www.iebschool.com/blog/web-3-0-que-es-tecnologia/>

<https://aws.amazon.com/es/what-is/web3>

Juan. (2022, 30 septiembre). ¿Qué es la seguridad privada | Ideas Seguridad privada? Ideas Seguridad Privada. <https://ideasseguridadprivada.com/que-es-la-seguridad-privada/>

<http://ru.iis.sociales.unam.mx/bitstream/IIS/5834/7/Transformacion>

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ivace.es/Internacional_Informes-](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ivace.es/Internacional_Informes-)

[Publicaciones/Pa%C3%ADses/M%C3%A9xico/M%C3%A9xicoseguridadprivadadicex2018.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ivace.es/Internacional_Informes-Publicaciones/Pa%C3%ADses/M%C3%A9xico/M%C3%A9xicoseguridadprivadadicex2018.pdf)

Trejo, A. N. (2021, June 15). Aspectos importantes de los servicios de Seguridad Privada en México | Foro Jurídico. Foro Jurídico. <https://forojuridico.mx/aspectos-importantes-de-los-servicios-de-seguridad-privada-en-mexico/>

[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/143450282.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/143450282.pdf)

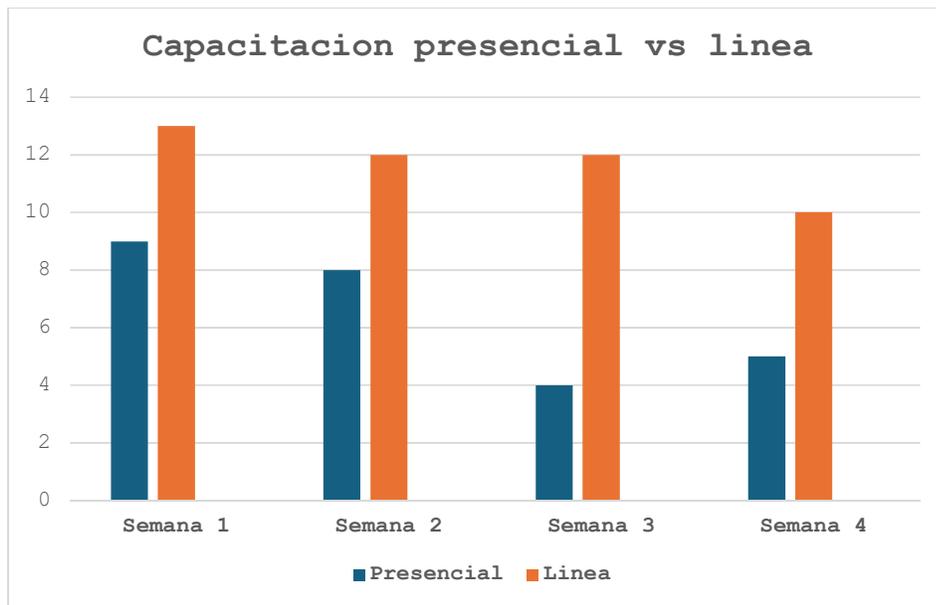
Juan. (2021, 4 noviembre). ¿Por qué es importante la Seguridad Privada? | Ideas Seguridad Privada. Ideas Seguridad Privada. <https://ideasseguridadprivada.com/por-que-es-importante-la-seguridad-privada/>

Seguridad privada. (2024, 3 enero). Metodología de seguridad privada | seguridad privada. SEGURIDAD PRIVADA. <https://seguridad-privada.com.mx/metodologia>

Google Books. (s. f.). https://www.google.com.mx/books/edition/El_Gran_Libro_de_la_Vigilancia_y_Seguridad/0YL9oAEACAAJ?hl=es-419

8. Anexos

Custodias	Preguntas	20	Curso básico	Aplicación Presencial línea
Intramuros	Preguntas	20	Curso básico	Aplicación Presencial línea



Agosto	Presencial	Línea
Semana 1	9	13
Semana 2	8	12
Semana 3	4	12
Semana 4	5	10

