

**Origen de las variaciones en la adherencia a la plataforma educativa digital en Nueva
EPS y su impacto operacional durante el período 2020-2021**

Cesar Julián Vargas Forero
José Héctor Soler Bernal
Mónica Andrea Sánchez Gaviria
Yuly Alejandra Vanegas Aldana

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C.
2022

**Origen de las variaciones en la adherencia a la plataforma educativa digital en Nueva
EPS y su impacto operacional durante el período 2020-2021**

Cesar Julián Vargas Forero
José Héctor Soler Bernal
Mónica Andrea Sánchez Gaviria
Yuly Alejandra Vanegas Aldana

Director
Nydia Parra León

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento
Humano

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano
Bogotá, D.C.

2022

Dedicatoria

Este es el resultado de una buena gestión basada en la sinergia grupal, cuyo objetivo primordial era plasmar a través de una investigación los conocimientos adquiridos durante la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano y llevarlos a un caso práctico y real para que con sus resultados se pudieran estructurar planes de mejoramiento en pro de realizar una excelente ad de talento humano, por lo tanto, lo dedicamos a:

Primero a Dios, por habernos dado la oportunidad de hacer parte de la Universitaria Agustiniana, de iluminarnos con sabiduría, paciencia y conocimiento necesario para superar y avanzar cada proceso necesario para llegar al éxito.

A nuestras familias, porque fueron esos pilares sobre los cuales nos apoyamos en todo momento, quienes siempre estuvieron colmándonos de cariño, fortaleza y ánimo para no desistir de este propósito.

A los docentes de Uniagustiniana participantes en la especialización por habernos compartido sus loables conocimientos, por ser mentores de nuestra formación sin dejar nunca su gran capacidad humana y profesional.

A la Universitaria Agustiniana por habernos brindado toto el apoyo, recursos y tecnología requerida para que pudiéramos vincularnos a su proceso de enseñanza aprendizaje dentro de nuestra formación como especialistas en talento humano, así mismo, agradecidos con la institución por permitirnos ser parte de su comunidad que de ahora en adelante llevaremos y representaremos con orgullo y honor en nuestra vida personal y profesional.

Resumen

La Nueva EPS es una sociedad anónima creada en el 2007 como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, actualmente su alcance también cubre el régimen subsidiado. En el año de 2019 esta EPS implementa un sistema de formación mediante la plataforma e-learning (enseñanza virtual o en línea) denominada “ingenio”, basada en la metodología sincrónica y asincrónica y estructurada en cinco líneas de conocimiento: excelencia operacional, excelencia de usuario, desarrollo humano, salud e información digital con el objetivo de crear cultura de autoaprendizaje en sus trabajadores; pero luego de un seguimiento de desempeño mediante el indicador de cumplimiento y adherencia al plan de capacitación se evidenció que en los años 2020 y 2021 no se obtuvo el nivel de adherencia adecuado con el desarrollo virtual de contenidos.

Escenario que generó la necesidad de inquirir y conocer la razón por la cual en el periodo referido no se logró la adherencia esperada durante la inducción del nuevo personal en el uso de la plataforma digital de la entidad; acción investigativa que se llevó a cabo mediante el desarrollo y aplicación de una encuesta como herramienta de investigación que generó la información necesaria para identificar el origen y las causas de la situación presentada y que se utilizó para fundamentar las conclusiones y recomendaciones primordiales que pueden ser utilizadas en un plan de mejoramiento por parte de la EPS.

Palabras clave: sistema de formación, enseñanza virtual, autoaprendizaje, nivel de adherencia, desarrollo humano.

Abstract

Nueva EPS is a corporation created in 2007 as a Health Promoting Entity of the contributory regime within the General System of Social Security in Health of Colombia, currently its scope also covers the subsidized regime. In the year of 2019 this EPS implements a training system through the e-learning platform (virtual or online teaching) called "ingenio", based on synchronous and asynchronous methodology and structured in five lines of knowledge: operational excellence, user excellence, human development, health and digital information with the objective of creating self-learning culture in its workers; but after a performance follow-up through the indicator of compliance and adherence to the training plan it was evidenced that in the years 2020 and 2021 the adequate level of adherence with the virtual development of contents was not obtained.

Scenary that generated the need to inquire and know the reason why in the referred period the expected adherence was not achieved during the induction of new personnel in the use of the digital platform of the entity; investigative action that was carried out through the development and application of a survey as a research tool that generated the necessary information to identify the origin and causes of the situation presented and that was used to base the conclusions and primary recommendations that can be used in an improvement plan by the EPS.

Key words: training system, virtual teaching, self-learning, adherence level, human development.

Tabla de contenidos

Formulación del problema.....	9
Antecedentes	9
Sistema de formación virtual Nueva EPS.	9
Indicador de cumplimiento y adherencia al plan de capacitación.....	10
Histórico de resultados del indicador para los años 2020 y 2021	11
Formulación	11
Justificación	13
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Marco referencial.....	15
Metodología.....	21
Enfoque	21
Diseño	21
Método	21
Alcance	21
Población	21
Muestra	21
Técnicas de recolección de la información.....	21
Análisis de la información	22
Desarrollo.....	22
Análisis de resultados y discusión	23
Resultados obtenidos del instrumento	23
Descripción de resultados	30
Conclusiones.....	31
Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	35

Perfil de integrantes

Mónica Andrea Sánchez Gaviria

Administrador de empresas diplomado de alta gestión y liderazgo estratégico con 8 años experiencia en capacitación de habilidades blandas, instrucción y administración de personal, con facilidad de relacionamiento y adaptación con cualquier tipo de público objetivo, de buen carácter, habilidad de liderazgo, Comunicación entendida con posibilidad de transmitir un lenguaje claro, preciso, sobre vivencias y conceptos relacionados con los temas de interés, logrando a través de la planeación estratégica el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

Durante mi trayectoria he obtenido diversos logros que han impulsado en gran medida mi desarrollo profesional, lo anterior gracias a una visión diferencial de liderazgo en donde el objetivo principal es trabajar al individuo como un ser independiente y responsable de sus emociones.

Yuly Alejandra Vanegas Aldana

Profesional en administración de salud, egresada de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, con experiencia en formación virtual y servicio al cliente, con alto manejo en programas de formación corporativa, dando cumplimiento a los programas y proyectos que se promueven en el plan de salud Nacional y corporativos. Emprendedora, con capacidad de asumir responsabilidades a nivel gerencial, toma de decisiones y liderazgo en proyectos. Con habilidades comunicativas, competente para planear, organizar, dirigir y controlar procesos administrativos y políticos propios del sector salud, con actitud de servicio y orientación al logro.

Actualmente me desempeño como profesional de formación en la empresa Nueva EPS donde lidero el programa de formación e inducción corporativas.

Cesar Julián Vargas Forero

Oficial del Ejército Nacional en el grado de Capitán Profesional en ciencias militares con énfasis en administración Logística especialidad en Talento Humano, con un gran sentido de responsabilidad, compromiso y liderazgo integrador para el manejo de equipos de trabajo, que se encargan de la administración de funcionarios que cumplen tareas de restablecimiento de orden público.

Con catorce años de experiencia en el campo militar , en formación académica, en cumplimiento de tareas de restablecimiento de orden público, desempeñándome como jefe de personal de Brigadas Territoriales, en donde se manejan aproximadamente 3000 hombres y mujeres, liderando procesos funcionales propios de la administración de talento Humano dentro

de la institución, de igual forma procesos del área de familia y bienestar, seguridad y salud en el trabajo, encaminados al cumplimiento de los objetivos trazados por el Gobierno Nacional.

José Héctor Soler Bernal

Profesional en Administración de Empresas con énfasis en la gestión HSEQ y la Gestión del Talento Humano, dinámico, emprendedor, con gran efusión y profesionalismo para el manejo de grupos de más de 300 trabajadores, logrando a través de la planeación estratégica, los sistemas integrados de gestión y el trabajo en equipo la consecución de los objetivos y metas organizacionales.

Con más de 15 años de experiencia laborando bajo el modelo de desarrollo integral, enfocado siempre hacia el bienestar y seguridad de los trabajadores que laboran en las organizaciones donde he sido integrado; todo dentro del esquema del mejoramiento continuo y la gestión integral HSEQ; basadas en la implementación y evaluación del estándar RUC “Guía del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas” del sector de hidrocarburos”, y el establecimiento de los Sistemas de Gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, acordes con las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la Resolución 666 de 2020 referente al protocolo general de bioseguridad para el adecuado manejo del COVID-19, con su respectiva normatividad complementaria.

Formulación del problema

Antecedentes

Sistema de formación virtual Nueva EPS.

En Nueva EPS se implementó un sistema de formación en el año 2019 para el cual se desarrolló una plataforma e-learning (enseñanza virtual o formación en línea) basada en cinco líneas de conocimiento con el objetivo de crear una cultura de auto aprendizaje en los colaboradores de la compañía, líneas que se estructuraron de la siguiente manera:

Excelencia operativa. Fortalecer la conciencia y capacidad de los colaboradores de Nueva EPS para desarrollar su trabajo dentro de los estándares de alineación total, calidad, procesos y riesgos, así como adquirir, fortalecer y/o actualizar los conocimientos y habilidades de los colaboradores en cargos específicos con el objetivo de mejorar los resultados de los procesos en los que intervienen, y estandarizar los procesos de formación inicial de los cargos operativos que faciliten el crecimiento controlado a nivel nacional.

Experiencia de usuario. Mejorar la experiencia de servicio al cliente, haciendo de ésta un propósito compartido de todos los colaboradores de Nueva EPS, asegurando las competencias y habilidades de línea de frente y canales de atención.

Desarrollo humano. Incorporar las dimensiones del liderazgo transformacional en todos los colaboradores de Nueva EPS para facilitar la aceptación de los cambios en la estrategia y la cultura, fortaleciendo las competencias organizacionales que acompañan el logro de la visión, al igual que, apoyar al colaborador en el tránsito de su etapa de contribución de acuerdo al nuevo modelo de competencias, y colocar al servicio programas de formación que les permitan crecer como personas y profesionales.

Salud. Fortalecer y mantener actualizados los conocimientos médico/científicos de los colaboradores que intervienen en los procesos asociados a la prestación, con el fin de apoyar el logro de las metas en salud.

Información (digital). Fortalecer la capacidad de la organización para adquirir, procesar y analizar información, estandarizando las competencias técnicas y uso de herramientas. Preparar a la organización para los procesos de transformación digital que resultan de los proyectos del árbol de estrategia.

Plan de capacitación colaboradores nuevos. Teniendo en cuenta las líneas de conocimiento que maneja la compañía se tienen estipulados para los colaboradores nuevos el desarrollo de los

siguientes cursos normativos, los cuales se deben desarrollar en la primera semana de ingreso, su objetivo es profundizar los temas transversales de la organización y los riesgos que se pueden prevenir como empresa promotora en salud en su programa de formación virtual:

- Inducción corporativa
- Programas de cumplimiento
- Canales de cumplimiento
- Ley protección datos
- Sistema de gestión de seguridad de la información
- Gobierno de procesos
- Capsula de canales

Indicador de cumplimiento y adherencia al plan de capacitación

Para validar el cumplimiento del programa de formación, se utiliza el siguiente indicador:

Nombre del indicador: Adherencia al plan de capacitación e-learning

Objetivo: Medir el cumplimiento del plan de formación e-learning de cada colaborador, para establecer estrategias de enseñanza/ aprendizaje que permitan mejorar la adherencia, asegurando el cumplimiento de la estrategia de formación para apalancar los objetivos de la organización.

Meta: Alcanzar el 100% de cumplimiento.

Tabla 1.

Elementos del indicador de adherencia

Numerador	Denominador
Definición de variables:	Definición de variables:
No. de colaboradores que ejecutaron actividades de formación e-learning en el periodo.	No. colaboradores programados en actividades de formación e-learning el periodo.

Nota: Datos tomados del plan nacional de capacitación de Nueva EPS

Histórico de resultados del indicador para los años 2020 y 2021

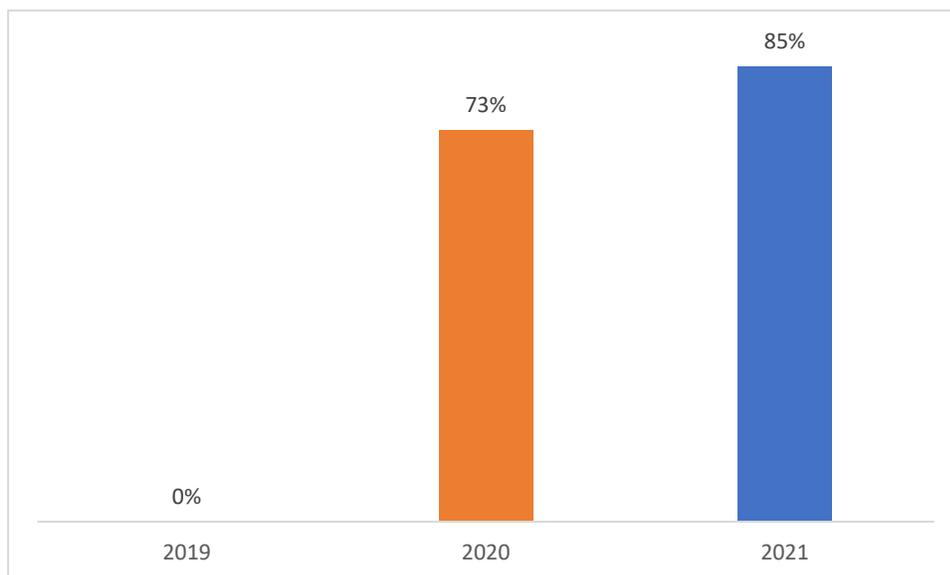


Figura 1. *Histórico de resultados del indicador de cumplimiento*

Nota: La figura muestra el comportamiento del indicador de adherencia durante los años 2020 y 2021. Fuente: Informe de gestión Nueva EPS.

Formulación

En el año 2019 Nueva EPS implementó un modelo de formación basado en la metodología sincrónica y asincrónica definida desde la inducción corporativa donde todos los colaboradores deben realizar cursos normativos enfocados al objetivo organizacional que tiene la compañía, modelo basado en las líneas de conocimiento: excelencia operacional, excelencia de usuario, desarrollo humano, salud e información digital.

Luego de haber realizado un seguimiento de desempeño mediante el indicador de cumplimiento y adherencia al plan de capacitación, cuyo objetivo es medir en forma periódica el cumplimiento del plan de formación e-learning de cada colaborador, para establecer estrategias de enseñanza/aprendizaje que permitan mejorar la adherencia, asegurando el cumplimiento de la estrategia de formación para apalancar los objetivos de la organización, con una meta del 100% de cumplimiento; se evidenció que en los años 2020 y 2021 no se obtuvo el nivel de adherencia

adecuado con el desarrollo virtual de contenidos. Se realizaron análisis para poder dar cierre a la brecha presentada y una de las justificaciones que expresaron los colaboradores era la falta de tiempo para desarrollar la malla curricular en horario laboral, debido a que están utilizando su tiempo libre para dar alcance al desarrollo de los contenidos y, por otro lado, indicaron que los contenidos son demasiados extensos y no didácticos para el aprendizaje.

La situación anterior nos permite formular el siguiente interrogante: ¿Por qué no se ha logrado la adherencia esperada durante la inducción del personal nuevo en el uso de la plataforma digital de Nueva EPS en el periodo 2020 y 2021?

Justificación

Una de las herramientas desarrolladas en la era digital para hacer más efectiva la capacitación son las plataformas virtuales, que han producido cambios significativos en la educación, estos insumos tecnológicos producen nuevas formas de transferencia del conocimiento, ya que por medio de las tecnologías de información y comunicación se van creando nuevos procesos de enseñanza y aprendizaje, en donde la sociedad hace uso intensivo.

Los especialistas en gestión del talento humano deben estar monitoreando en forma permanente la efectividad de las herramientas que son desarrolladas para la gestión de los planes de capacitación corporativos, ya que este tipo de seguimiento permite identificar las falencias que se pueden estar presentado y, que causan impactos negativos en las estrategias de negocio de las organizaciones, para que luego con la información recopilada se generen los planes de acción más apropiados para corregirlas.

Al identificar las causas por la cuales no se ha logrado la adherencia esperada en el uso de la plataforma e-learning durante la inducción del nuevo personal de Nueva EPS se tendría la base de información necesaria para generar los correctivos requeridos y mejorar el nivel de adherencia establecido como meta corporativa. Esta investigación genera elementos informativos positivos que pueden ser utilizados por otras compañías que están utilizando plataformas virtuales dentro de sus planes de capacitación y que pueden estar presentado situaciones similares a las presentadas en Nueva EPS, información que facilitaría el análisis situacional y por ende la toma de decisiones para mejorar su nivel de capacitación.

Sí la situación presentada en Nueva EPS persiste, afectaría la calidad de la inducción y capacitación que debe tener todo funcionario que ingrese a esta empresa promotora de salud, generando un nivel de riesgo operacional en las diferentes áreas y procesos que podría culminar en la materialización de errores que afectarían la calidad del servicio ofrecido por la organización y que podría generar reducción de la población afiliada.

Objetivos

Objetivo general

Investigar el origen de las variaciones en la adherencia a la plataforma educativa digital en Nueva EPS en el periodo 2020 y 2021

Objetivos específicos

- Desarrollar una herramienta de investigación (encuesta), donde se identifique el uso y satisfacción del personal que requiere de la plataforma virtual.
- Identificar el origen y causas de la variación en la adherencia a la plataforma educativa digital en Nueva EPS.
- Generar las conclusiones y recomendaciones primordiales para que sean utilizadas en un plan de mejoramiento por parte de la EPS.

Marco referencial

Los referentes teóricos que sustentan esta investigación están relacionados con conceptos concernientes al modelo educativo a distancia, las plataformas educativas en línea y su adecuada mediación pedagógica, las características propias del aprendizaje a distancia como un proceso de autonomía y autorregulación y los factores que puedan promover el aprendizaje desde estas plataformas.

La educación a distancia ha pasado por varios periodos y ha evolucionado desde aquella sostenida por un sistema de correo convencional a uno apoyado en medios tecnológicos y multimedial, donde la interacción ya no es bidireccional, sino que permite la comunicación multidireccional entre docente-estudiante y estudiante- estudiante (Cooperberg, 2002).

Adaptándonos a un ámbito más empresarial, en estos tiempos, donde las empresas deben adaptarse a la “nueva normalidad” impuesta por el covid-19, esta modalidad de aprendizaje adquiere más fuerza.

Lo que antes se planteaba como una alternativa para los más innovadores, viene ahora a perfilarse prácticamente como una opción única y obligatoria. Esto, para aquellas empresas que quieren seguir impartiendo una formación continua a su personal.

Así, el uso de estas plataformas puede potenciar el aprovechamiento de una serie de recursos y herramientas antes no tan fácilmente disponibles para el personal a formar, tales como materiales digitales, multimedia, espacios colaborativos y cooperativos de aprendizaje conjunto para estudiantes a distancia y, por otro lado, la posibilidad de interacción entre docentes-estudiantes y estudiantes-estudiantes, con lo que generan espacios y oportunidades de aprendizaje en un modelo educativo a distancia (Sánchez, 2009).

Al respecto, el aprendizaje que se busca potenciar en un modelo educativo a distancia es aquel que sea autónomo y autorregulado, para favorecer el logro de aprendizajes significativos, la metacognición y el éxito académico entre otros aspectos, lo que puede verse en estudiantes que aprenden de manera autónoma, más cuando se trata de una compañía de tal extensión con sedes en todas partes del país, donde el desplazamiento para formar cualquier tema puede no ser muy rentable para la compañía.

Según Manrique (2004), esta debe ser la principal meta de la educación y se expresa en aprender a aprender. Con la autonomía en el aprendizaje se pretende que la persona que aprende sea capaz

de gestionar su propio conocimiento de modo que logre no solo aprendizajes significativos, sino también que sea un estudiantado exitoso. Para ello se supone la generación de un esquema que le permita el control mental, emocional, de tiempo, de recursos, de solicitud de ayudas y de uso de estrategias pertinentes con el fin de alcanzar el éxito en el aprendizaje. La interacción con sus pares y formadores es fundamental y con ello el aprender a aprender, lo que conlleva a la toma de decisiones más acertadas para regular el propio aprendizaje (Monereo, 2008; Monereo y Barberá, 2000).

El aprender-aprender es esencial en la educación a distancia y propio de estudiantes que se autorregulan, esto es, una persona que estudia no como un ente pasivo sino por el contrario activo y constructivo, de manera que es capaz de controlar, supervisar y regular determinados aspectos de su conocimiento, motivación y comportamiento y de ciertas características del contexto, ello mediante el uso de estrategias que le permiten de mejor manera el logro de las metas de aprendizaje propuestas (Pintrich, 2000; Piñeiro, Valle, González y Rodríguez, 2002).

Este tipo de aprendizaje no es una habilidad innata, sino que es un proceso en el que están presentes diversas variables como lo metacognitivo, lo motivacional y la percepción de autoeficacia, encaminados al logro de aprendizajes que podrán ser utilizados en otros escenarios (Lamas, 2008). Cuando el estudiantado ha aprendido a aprender puede apoyarse en experiencias relevantes de aprendizajes anteriores, con el fin de tener éxito y lograr los objetivos planteados, así como de utilizar y aplicar los nuevos conocimientos y capacidades en otros contextos (Comisión Europea, 2006).

Por otra parte, el uso de las TIC para el aprendizaje ha tenido distintas concepciones, desde quienes asumen que la tecnología en sí misma es una herramienta para el aprendizaje, hasta quienes como Clark (2001) han planteado que la tecnología es como el camión que lleva los helados, en el sentido de que la tecnología en sí misma no marca una diferencia en la mejora del proceso de aprendizaje, sino que debe ser mediada de tal modo que sea útil como herramienta para ese fin.

No obstante, en este sentido, lo que cobra importancia no es la tecnología en sí, tal y como se desprende de la siguiente cita: “Existe unanimidad en aceptar que las grandes aportaciones de las tecnologías (informática, telemática y multimedia) se relacionan sobre todo con el fácil acceso a fuentes de información, con el procesamiento de datos y con la comunicación inmediata, sincrónica y asincrónica con otras personas. De tal manera que, en la actualidad, el acceso a la información ya no es la cuestión que preocupa, sino la gestión de los distintos saberes y cómo fomentar el deseo

de saber frente a la sobreinformación circundante en la sociedad y cómo formar los marcos de referencia para procesar la información disponible”. (Rodríguez, 2010, p. 34)

Así, para esta investigación se parte de la noción de tecnología como una herramienta que puede contribuir al aprendizaje en tanto esté mediada de manera adecuada, de modo tal que quien estudia y se instruye encuentre en ella un medio más para mejorar su desempeño y conocimiento.

Para ello, el modelo educativo presenta diversos elementos que intervienen en distintas formas en la mediación pedagógica que se practica:

- Separación docente-estudiante
- Utilización de medios técnicos
- Organización de apoyo-tutoría
- Aprendizaje independiente y flexible
- Comunicación bidireccional
- Enfoque tecnológico
- Comunicación masiva (Pagano, 2007).

De los elementos anteriores se puede inferir que en este modelo hay aspectos que favorecen el aprendizaje autónomo y flexible, la meta de aprender a aprender, y para ello se apoyan de una persona tutora orientadora, de medios idóneos y de medios tecnológicos en los que se busca que usen esas herramientas en su proceso de aprendizaje.

La forma como se haga uso de esas herramientas, como se dé la mediación entre el contenido, las metas de aprendizajes y quienes aprenden resultan elementales en el proceso de aprendizaje.

Para esta investigación interesa resaltar el tema de la investigación en los medios virtuales, y es que la incorporación de las TIC a la educación a distancia y de las plataformas educativas en línea han generado otras formas de interactuar entre los sujetos de aprendizaje, donde incluso ha surgido la noción de contexto virtual, que considera la globalidad de las acciones de enseñanza y de aprendizaje virtual. Así se deben tener en cuenta aspectos como las distintas relaciones e interacciones generadoras de micro contextos educativos configurados por diferentes actores y su interacción, en la que se puede ver la mediación desde distintas perspectivas como lo son el personal docente y el soporte tecnológico que en ese proceso aportan, para marcar un escenario de enseñanza y de aprendizaje virtual.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) tienen una fuerte presencia desde hace varias décadas en el ámbito educativo universitario, lo que ha hecho posible la aparición de

herramientas digitales como los objetos virtuales de aprendizaje (OVA), un recurso que ha modificado los procesos de enseñanza y aprendizaje y usada como estrategia didáctica que puede lograr un alto nivel de conocimiento y desempeño por parte de los estudiantes y los colaboradores dentro de las organizaciones que se encuentran a la vanguardia en la implementación y desarrollo de plataformas e-learning que permiten el fortalecimiento de capacidades y conocimientos a través de este tipo de objetos virtuales de aprendizaje. Un proceso de investigación desarrollado por la universidad de la RIOJA el cual determinó el análisis de los objetos virtuales de aprendizaje como estrategia didáctica de enseñanza y aprendizaje en un contexto de educación superior, concluyendo que la tecnología y, particularmente los objetos virtuales de aprendizaje (OVA), aprovechados en su totalidad pueden servir de apoyo a los procesos educativos en el medio universitario y laboral de las organizaciones que se encuentran alineadas en el cometido de la formación de calidad que demanda la actual sociedad. Portando así un soporte o antecedente de la funcionalidad de las plataformas virtuales, las cuales se incorporaron en la actualidad en procura de mejorar los procesos en cuanto a calidad y desempeño de los colaboradores internos de la empresa.

De igual manera es de gran importancia resaltar que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro del mundo de la Educación Superior y el mundo laboral de las organizaciones están a la vanguardia de los avances tecnológicos, de forma constante y permanente aportando así herramientas de productividad que permite mejoras de calidad en las actividades desempeñadas dentro de los contextos que en este caso abarca lo laboral. Así mismo, permite la exploración de nuevas metodologías que facilitan los procesos de aprendizaje desde cualquier escenario físico, entendiendo que la implementación de los Objetos Virtuales de Aprendizaje a modo de procesos generadores de estrategias de aprendizaje busca fomentar el trabajo autónomo e independiente se hace necesario inferir que este elemento puede garantizar a futuro el éxito del desempeño de los colaboradores en cualquier organización. (Jiménez, 2018)

En tal sentido, (Pinzón, 2017) sostiene que la integración de las TIC ofrece una gran oportunidad de innovación educativa que indudablemente incide directamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje, pues facilita la incorporación de conceptos y contenidos, ayuda a resolver problemas y, lo que es más importante, contribuye a desarrollar nuevas capacidades cognitivas en el estudiante. Desde un escenario laboral el cual es el objetivo de la presente investigación, se pretende visibilizar la importancia, veracidad y funcionalidad de las TIC, siendo estas de aporte significativo no solo en los contextos de aprendizaje educativos, también aportan y garantizan

escenarios de formación sólida en los procesos de inducción y capacitación en el ámbito laboral, facilitando un desempeño activo y proporcional con las metas y funciones de acuerdo a los cargos asignados dentro de la organización. En línea con lo anterior, (Veytia, 2019) subraya que el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación con una orientación didáctica contribuye significativamente a la generación del conocimiento con sentido y significado, acompañadas de competencias como la creatividad, la flexibilidad, la innovación, que se consideran claves para en el desempeño eficiente del ciudadano del siglo XXI.

Teniendo claridad y luego de la descripción realizada acerca de los conceptos sobre las TIC y los OVA, se puede inferir que algunos de los elementos o situaciones que dificultan el uso de las plataformas virtuales como recurso de aprendizaje en el ámbito laboral, no solo están sujetas a la no funcionalidad de las mismas, pues se hace preciso recabar la importancia de unos conocimientos básicos sobre el manejo de las herramientas tecnológicas e informáticas que permiten el acceso a este gran recurso el cual presenta una evolución permanente, sirviendo como elemento de apoyo para los procesos de crecimiento empresarial de las organizaciones y sociedades, así como también aportando un sin número de posibilidades a nivel individual ante los diferentes escenarios que demandan crecimiento y avances a la vanguardia de las exigencias del mercado laboral y educativo del siglo XXI. En virtud de lo anterior según (Fajardo F, Cecilia N, 2019) Las herramientas tecnológicas juegan un papel importante en las organizaciones que se dedican a diferentes actividades sean con o sin fines de lucro, debido a que son diseñadas especialmente para la facilitación de las tareas que permitan la comunicación e intercambio de información de manera eficiente dentro y fuera de las empresas, tal es el caso de las instituciones educativas que ofrecen una útil y moderna forma de realizar gestiones administrativas de forma sistemática y fácil, mediante el uso de las múltiples plataformas digitales enfocadas a llevar una correcta planificación, organización, ejecución y control de los procesos administrativos y de aquellos que faciliten el acceso a diversos materiales educativos que sean de aporte sustancial en la formación integral y desarrollo holístico de los estudiantes y de los colaboradores internos dentro de las organizaciones que se encuentran alineadas a la vanguardia del avance tecnológico del siglo XXI.

Por otra parte (Almenara, 2006), en su artículo denominado, Comunidades virtuales para el aprendizaje. Su utilización en la enseñanza, expresa que: Estamos en un mundo donde las tecnologías de la información y comunicación tienen una presencia como no la habían alcanzado anteriormente en ninguna etapa de desarrollo de la humanidad, y al mismo tiempo nos hemos

encontrado con una tecnología, tele formación, que lo mismo que ocurrió en su momento con la imprenta, ha transformado nuestra forma de relacionarnos, configurar el mundo y desenvolvernos en él. En la actualidad las “www”, “http”, “@”, “chat”, “msm” o “comunidades virtuales”; son términos que comienzan a ser utilizados con frecuencia en nuestra cultura occidental.

Metodología

Enfoque

El enfoque metodológico que se utiliza en la investigación es cuantitativo debido a que se han realizado las mediciones correspondientes en una compañía bajo el parámetro de mejoramiento de la adherencia de la plataforma virtual establecida en el programa de formación enfocada en los nuevos colaboradores, apalancada de las nuevas tendencias que se evidencian en el mercado en un tiempo establecido, logrando identificar las causas del problema y de esta manera, manejar la estrategia correspondiente que apoye el plan de trabajo cuyo resultado será el mejoramiento de la adherencia.

Diseño

El diseño metodológico de esta investigación es no experimental transversal, ya que se trata de aplicar una herramienta de recolección de información (encuesta) a todos los niveles organizacionales de la Nueva EPS, que generará los datos suficientes para analizarlos y darles el tratamiento requerido y, finalmente determinar las conclusiones que arroje este proceso.

Método

Se aplica un método totalmente analítico, que parte de la generación y estructuración de una encuesta conforme a la necesidad de información establecida en los objetivos de esta investigación, para luego los resultados ser compilados y tratados estadísticamente y posteriormente analizarlos y determinar las conclusiones finales del proceso.

Alcance

Personal de Nueva EPS

Población

Colaboradores nuevos en Nueva EPS

Muestra

Colaboradores nuevos en Nueva EPS a nivel nacional.

Técnicas de recolección de la información

Para este estudio específico se utiliza una encuesta cualitativa con la cual se busca recopilar información no numérica si no de fondo para la identificación del origen y causas de la variación en la adherencia la plataforma educativa digital en Nueva EPS utilizando como pilares la eficacia, eficiencia y satisfacción.

Análisis de la información

Se aplicaran estudios cuantitativos que se basan en la recopilación y análisis de información cuantitativa que contará con unas estadísticas reales tomadas de los resultados del desarrollo de los programas de capacitación en la plataforma educativa digital por parte de los nuevos colaboradores de la EPS que muestran las variaciones en la adherencia a la plataforma educativa digital, teniendo como base las estadísticas históricas se diseñara una encuesta que permitirá medir la satisfacción en el uso de la plataforma educativa digital, de acuerdo con los resultados obtenidos se logrará identificar el origen y causas de la variación en la adherencia a la plataforma educativa digital, para luego dar paso al diseño de un plan de mejoramiento que permita de una forma efectiva la solución al problema en estudio.

Desarrollo

Se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de la información, estructurada durante la investigación, donde se identificó y documentó la percepción de los colaboradores nuevos frente a la plataforma virtual que maneja Nueva EPS, esto con el fin de identificar la causa real del no uso de esta herramienta digital.

Para la aplicación de la encuesta se gestionó el respectivo permiso a la directora de formación y calidad de vida en Nueva EPS por medio de la profesional de formación de esta misma entidad y quien integra el grupo de investigación de este proyecto.

La compañía determinó autorizar la ejecución de la encuesta a la muestra de personal definido por el grupo de investigación utilizando la plataforma ingenio Nueva EPS, encuesta que estuvo disponible durante 1 mes para los 50 colaboradores determinados como muestra, los cuales participaron de manera positiva y proactiva lográndose el objetivo planteado para este proyecto de investigación.

Se destacó el total apoyo recibido por parte de la directora de formación y calidad de vida en Nueva EPS para la aplicación y retroalimentación de los resultados de la encuesta, así como la participación del personal identificado como muestra durante la aplicación del instrumento de recolección de información predeterminado.

Análisis de resultados y discusión

A continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos en la ejecución del instrumento de recolección de información aplicado a 50 colaboradores de Nueva EPS quienes ingresaron en el primer semestre del año 2022 y realizaron la encuesta en el mes de septiembre de 2022.

Resultados obtenidos del instrumento

Los resultados se presentan en forma gráfica con su respectivo análisis por cada una de las preguntas que contenía el instrumento, así:

- **¿La plataforma virtual es fácil de utilizar?**

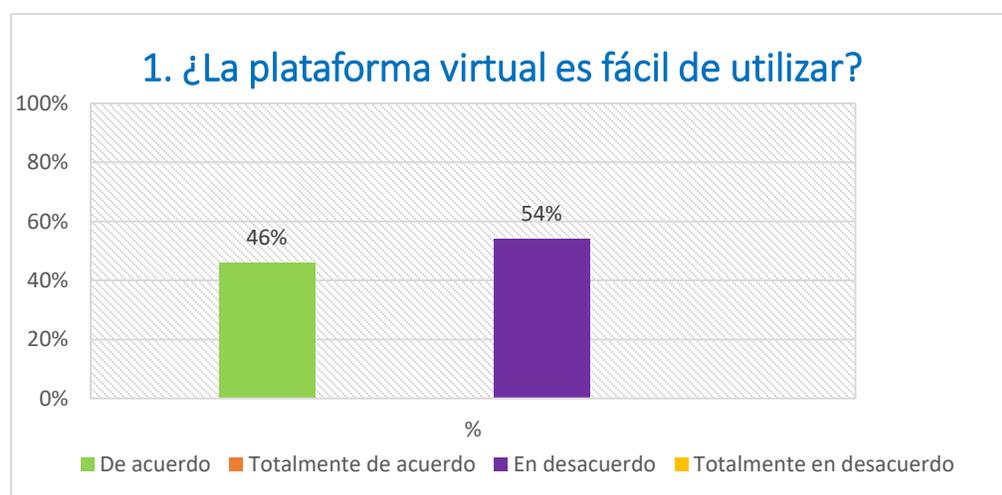


Figura 2. Resultados de la pregunta 1 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra la percepción de los usuarios frente a la facilidad en el uso de la plataforma virtual Ingenio.
Fuente: Resultados encuesta practicada.

Los resultados obtenidos revelan que los trabajadores en su mayoría (54%) están en desacuerdo con la facilidad en el uso de la plataforma virtual Ingenio, evidenciando que existen oportunidades de mejora que se pueden implementar para mejorar esta condición.

- **¿La interfaz de la plataforma facilita el proceso de aprendizaje y la obtención de la información?**

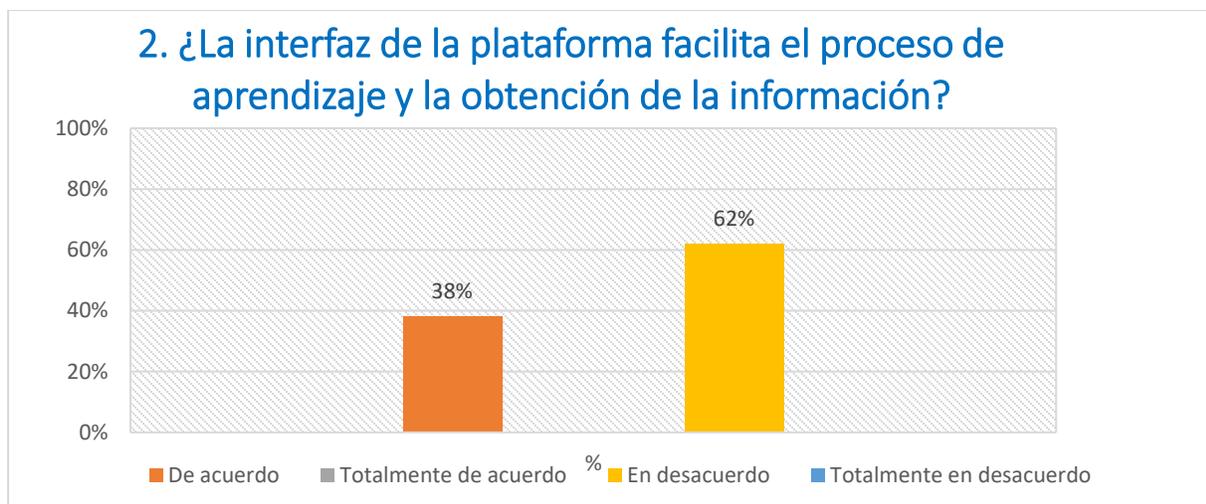


Figura 3. Resultados de la pregunta 2 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra la percepción de los usuarios frente a la interfaz y el proceso de aprendizaje de la plataforma virtual Ingenio. Fuente: Resultados encuesta practicada.

La mayor parte de los trabajadores (62%) perciben que la interfaz de la plataforma virtual no favorece el proceso de aprendizaje, así como el acceso a la información, generando una conducta de desmotivación hacia su uso y utilidad.

- **¿Se le facilita el desarrollo de las actividades a través de la plataforma virtual?**

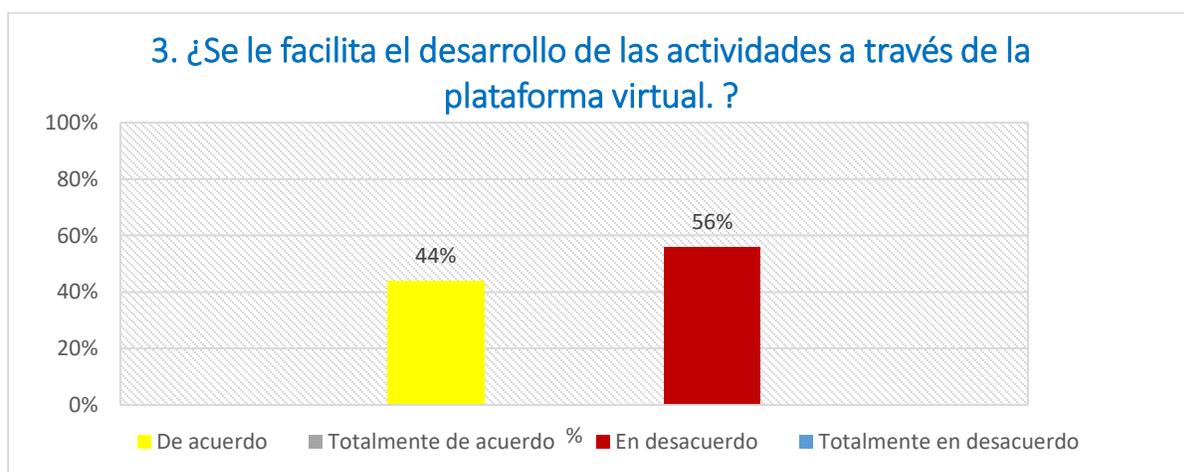


Figura 4. Resultados de la pregunta 3 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra la percepción de los usuarios frente al desarrollo de las actividades en la plataforma virtual Ingenio. Fuente: Resultados encuesta practicada.

La mayor parte de los usuarios de la plataforma (56%) afirman que no se les facilita el desarrollo de actividades cuando usan esta herramienta de aprendizaje.

- **¿Qué dispositivos utiliza para la navegación de la plataforma?**

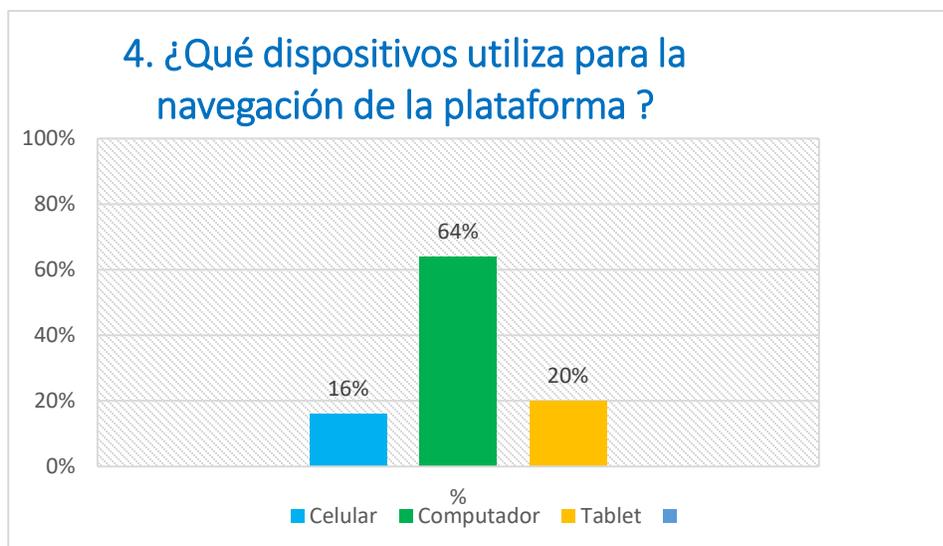


Figura 5. Resultados de la pregunta 4 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura representa el tipo de quipos que los usuarios utilizan cuando navegan en la plataforma. Fuente: Resultados encuesta practicada.

El 64% de los usuarios encuestados utilizan un computador cuando navegan en la plataforma virtual ingenio, el 16% usan celular y el 20% tablet.

- **¿Desde los procesos educativos desarrollados en la plataforma se han fortalecido sus habilidades técnicas y profesionales?**

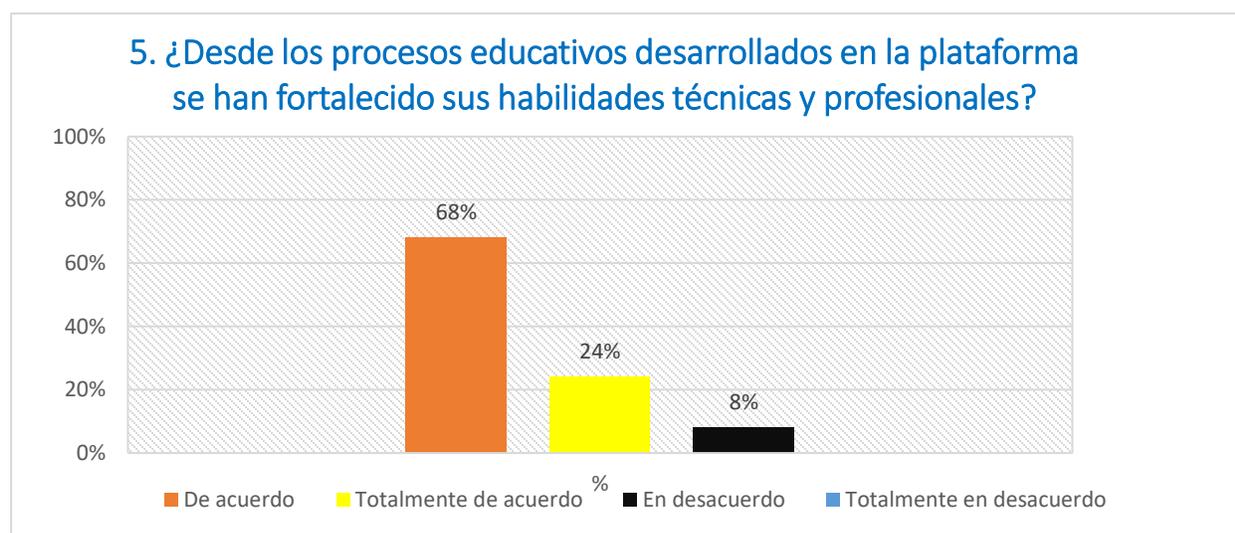


Figura 6. Resultados de la pregunta 5 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura representa la concordancia de aceptación en el fortalecimiento de las habilidades técnicas y profesionales de los usuarios de la plataforma. Fuente: Resultados encuesta practicada.

El 92% de los usuarios encuestados concuerdan que los procesos educativos desarrollados en la plataforma han contribuido en el fortalecimiento de sus habilidades técnicas y profesionales, siendo esta plataforma un instrumento para fortalecer al personal, sin dejar de lado que se debe mejorar en su estructura y contenido.

- **¿Los contenidos encontrados en la plataforma virtual son suficientes y didácticos para el aprendizaje?**

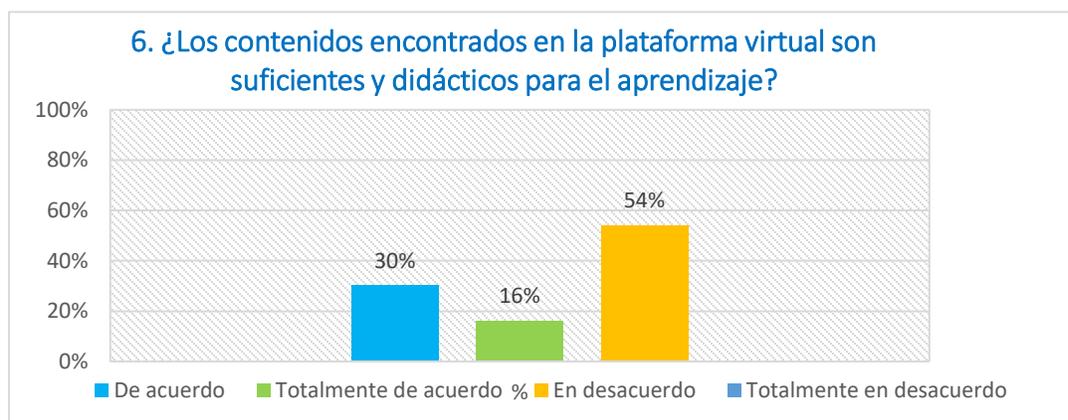


Figura 7. Resultados de la pregunta 6 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura representa la percepción que tienen los usuarios de la plataforma con relación a la suficiencia y didáctica de los contenidos. Fuente: Resultados encuesta practicada.

El 54% de los usuarios encuestados coinciden en que no están de acuerdo con la suficiencia y didáctica de los contenidos encontrados en la plataforma, generando una oportunidad de mejora para incrementar la adherencia a este instrumento.

- **¿Cuenta con el tiempo suficiente durante su horario laboral para desarrollar las actividades a través de la plataforma virtual?**

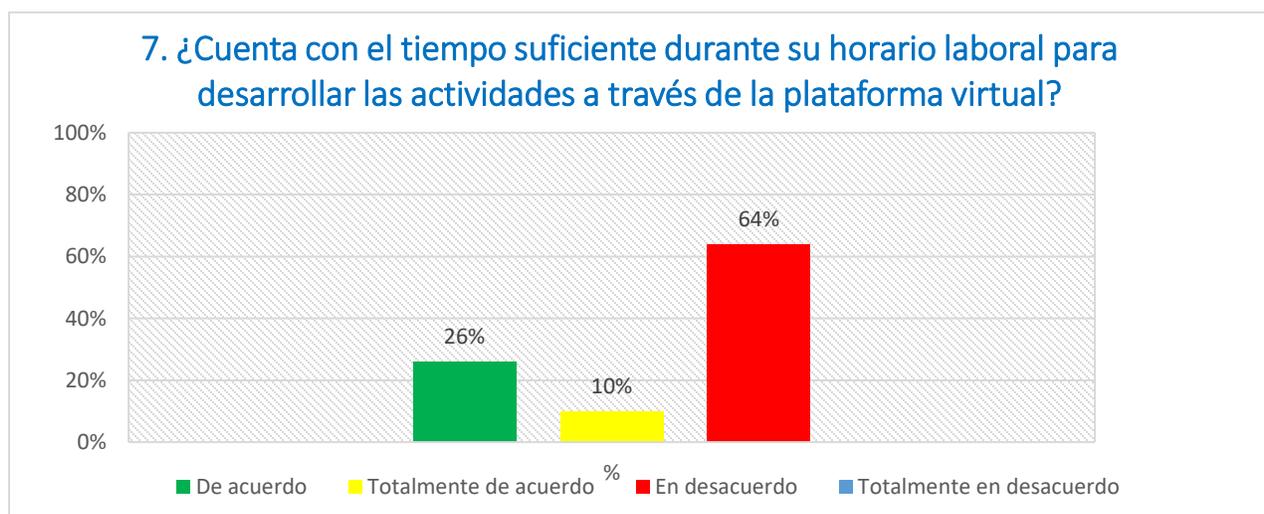


Figura 8. Resultados de la pregunta 7 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura representa la percepción que tienen los usuarios de la plataforma frente al tiempo que deben utilizar cuando desarrollan las actividades de capacitación.

El 64% de los usuarios encuestados coinciden en que no tienen el tiempo suficiente en horario laboral para desarrollar las actividades a través de la plataforma virtual, siendo un factor trascendental que afecta directamente el indicador de cumplimiento y adherencia y no favorece el cumplimiento de la estrategia de formación.

- **¿La información de ayuda en línea aportada por la plataforma es clara y de fácil acceso?**

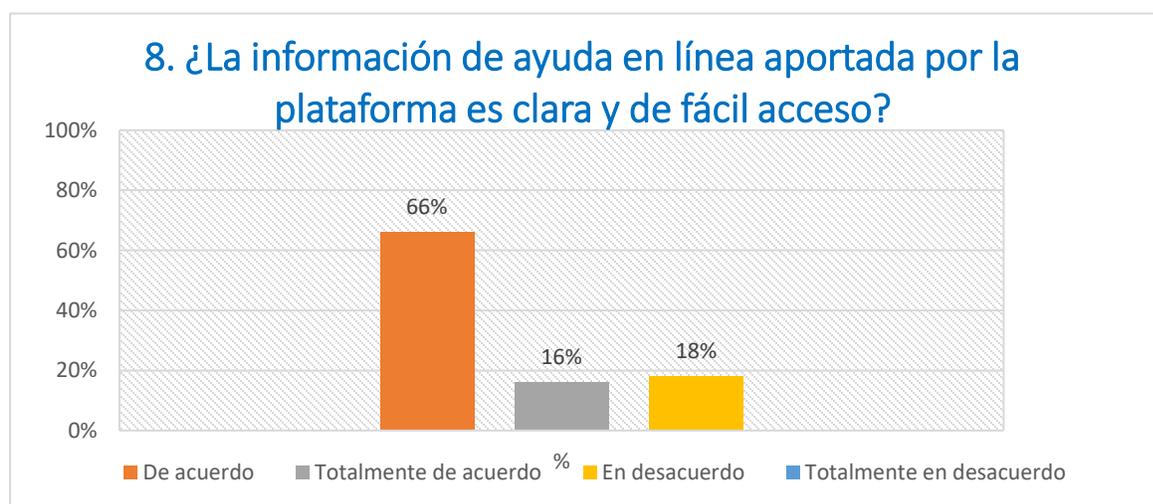


Figura 9. Resultados de la pregunta 8 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura caracteriza la percepción que tienen los usuarios frente a la información de ayuda en línea facilitada en la plataforma.

El 82% de los usuarios coinciden en que la información facilitada por ayuda en línea es clara y de fácil acceso, ratificando que en la interfaz debe mantener este tipo de ayuda para los usuarios de la plataforma virtual.

- **¿Considero que el proceso educativo desarrollado a través de la plataforma aporta los conocimientos necesarios para el desarrollo y desempeño de mis actividades laborales?**

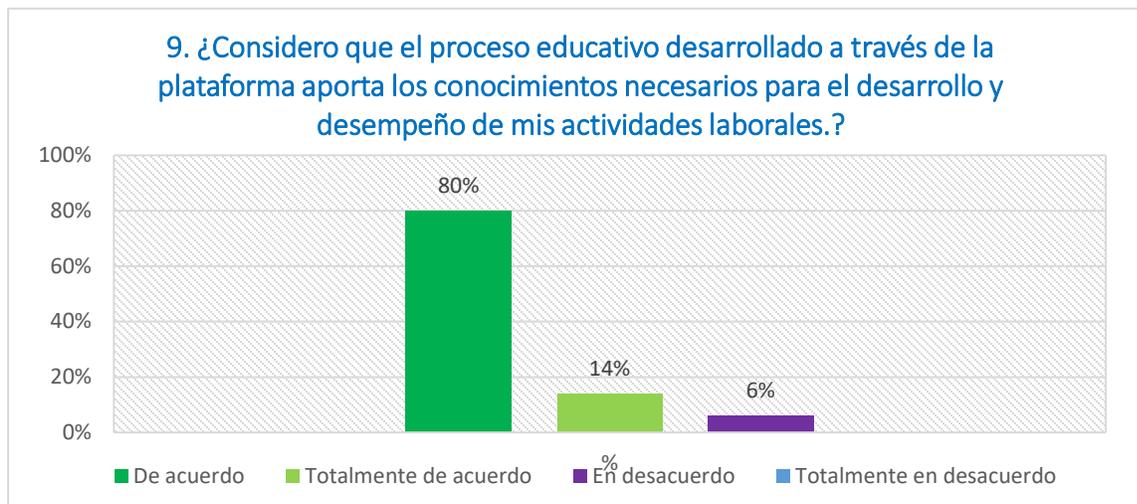


Figura 10. Resultados de la pregunta 9 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra el concepto que tienen los usuarios frente al aporte de conocimientos recibidos en el proceso educativo virtual.

El 94% de los usuarios coinciden en que el proceso educativo realizado a través de la plataforma si aporta los conocimientos necesarios para el desarrollo y desempeño de sus actividades laborales, evidenciando que este tipo de procesos si han generado el efecto deseado.

- **¿En general me siento satisfecho con el uso de la plataforma?**

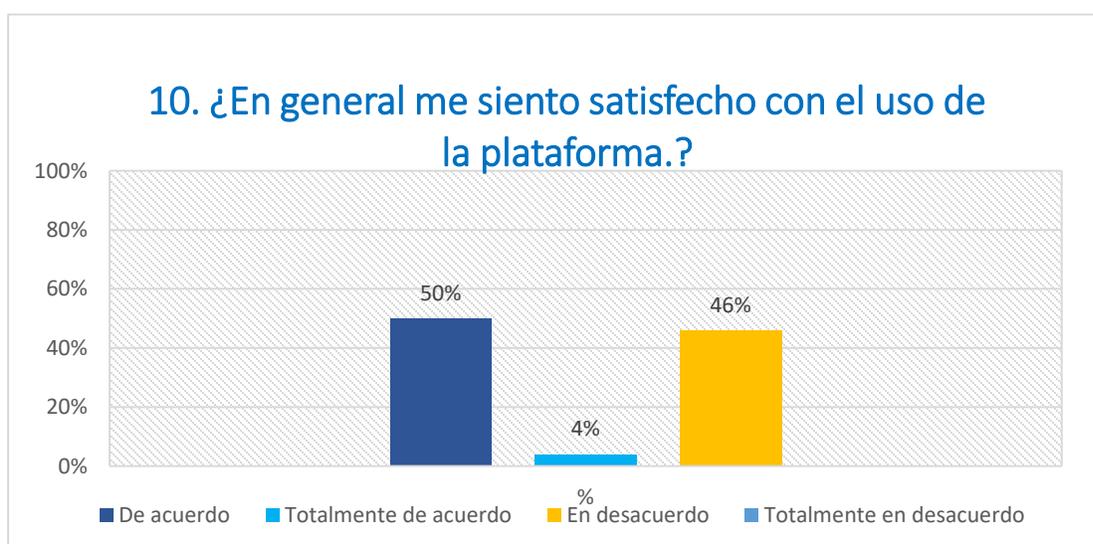


Figura 11. Resultados de la pregunta 10 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra el grado de satisfacción que tienen los usuarios frente al uso de la plataforma virtual ingenio.

El 54% de los usuarios están satisfechos con el uso de la plataforma y el otro 46% no lo están, siendo un elemento de referencia para soportar la necesidad de generar cambios en la interfaz, contenido, didáctica, extensión de cursos, tiempo laboral para desarrollar cursos, etc., a fin de tener los usuarios totalmente satisfechos y conformes con el uso de la plataforma virtual ingenio, así como incrementar el indicador de adherencia.

- **¿Qué recomendaría usted para mejorar la experiencia del uso de plataforma?**



Figura 12. Resultados de la pregunta 11 del instrumento de recolección de información

Nota: La figura muestra las recomendaciones realizadas por los usuarios para mejorar la plataforma virtual ingenio.

Las recomendaciones realizadas por los usuarios de la plataforma virtual ingenio para mejorar su experiencia y desempeño se relacionan con: el 29% recomienda mejorar los contenidos de los cursos, el 21% manifiesta que es necesario tener más tiempo en horario laboral para desarrollar las actividades de la plataforma, el 21% manifiesta que es necesario utilizar metodologías más didácticas para cada curso, el 13% estima que se requiere mejorar la interfaz de la plataforma, el 4% solicita que se usen más videos como medio de aprendizaje, el 4% cree que es necesario emitir

certificados de los cursos realizados, y el 4% cree que es necesario quitar el temporizador utilizado en las evaluaciones

Descripción de resultados

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de la información revelan que la mayoría de los trabajadores manifiestan que no es fácil el uso de la plataforma virtual Ingenio, con similar tendencia perciben que la interfaz de la plataforma virtual no favorece el proceso de aprendizaje, así como el acceso a la información, generando una conducta de desmotivación hacia su uso y utilidad. Navegan en la plataforma utilizando con mayor frecuencia computadores, seguido de celulares y por último tablets. Los trabajadores generalizan que los procesos educativos desarrollados en la plataforma han contribuido en el fortalecimiento de sus habilidades técnicas y profesionales, siendo esta plataforma un instrumento para fortalecer al personal, sin dejar de lado que se debe mejorar la suficiencia y didáctica de los contenidos, sin embargo, manifiestan en su mayoría que no tienen el tiempo suficiente en horario laboral para desarrollar las actividades a través de la plataforma virtual, siendo un factor trascendental que afecta directamente el indicador de cumplimiento y adherencia y no favorece el cumplimiento de la estrategia de formación.

En cuanto a la satisfacción en el uso de la plataforma se evidencia que esta está dividida en dos segmentos con similar evaluación, siendo un elemento de referencia para soportar la necesidad de generar cambios en la interfaz, contenido, didáctica, extensión de cursos, tiempo laboral para desarrollar cursos, etc., a fin de tener los usuarios totalmente satisfechos y conformes con el uso de la plataforma virtual ingenio, así como incrementar el indicador de adherencia; por esta razón, los usuarios recomiendan mejorar los contenidos, tener más tiempo en horario laboral para desarrollar las actividades, utilizar metodologías más didácticas para cada curso, mejorar la interfaz de la plataforma, usar más videos como medio de aprendizaje, así como emitir certificados de los cursos realizados.

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada, se puede inferir que el origen de las variaciones en la adherencia a la plataforma educativa digital en Nueva EPS en los años 2020 – 2021 están relacionadas con la dificultad que tienen los usuarios al utilizar la plataforma, falta de tiempo laboral para acceder a esta herramienta, así como el diseño de la interfaz que no favorece el proceso de aprendizaje y el acceso a la información generando una conducta de desmotivación hacia su uso.

Los usuarios de la plataforma conciertan que los procesos educativos desarrollados en la plataforma han contribuido en el fortalecimiento de sus habilidades técnicas y profesionales, siendo esta plataforma un instrumento para consolidar el personal, sin embargo, es necesario realizar mejoras en su estructura y contenido que aumenten su efectividad y la motivación del usuario para acceder en forma regular a los contenidos cargados en esta herramienta.

Es fundamental generar un espacio dentro de la jornada laboral para que los usuarios cuenten con el tiempo y espacio necesarios para desarrollar las actividades a través de la plataforma virtual, debido a que la falta de tiempo para hacer uso de la plataforma es un factor trascendental que afecta directamente el indicador de cumplimiento y adherencia y no favorece el logro de la estrategia de formación.

Las recomendaciones realizadas por los usuarios de la plataforma virtual ingenio para mejorar su experiencia y desempeño se relacionan con mejorar los contenidos de los cursos, la necesidad de tener más tiempo en horario laboral para desarrollar las actividades de la plataforma, la necesidad de utilizar metodologías más didácticas para cada curso, mejorar la interfaz de la plataforma, usar más videos como medio de aprendizaje, emitir certificados de los cursos realizados, y suspender el temporizador utilizado en las evaluaciones.

Recomendaciones

Realizar un plan de mejoramiento de la plataforma que incluya mejoramiento de la interfaz, mayor velocidad de respuesta y acceso, revisión y actualización de contenidos enfocándolos en las nuevas tendencias de aprendizaje y fortaleciéndolos con herramientas didácticas y audiovisuales que mejoren el proceso de aprendizaje de los usuarios. En esta recomendación es necesario tener en cuenta las sugerencias realizadas por los usuarios encuestados en esta investigación.

Diseñar ~~de~~ un instructivo didáctico en físico y digital donde se dé a conocer la plataforma virtual y las herramientas que esta contiene para el uso adecuado de las misma, apoyado con elementos didácticos que faciliten su comprensión.

Organizar y ejecutar a nivel nacional campañas de apropiación de la plataforma como herramienta guía de los procesos y normas de la compañía para generar un mayor y mejor uso de la misma, así como crear en los trabajadores la conciencia y responsabilidad de acceder a esta herramienta, donde los colaboradores desarrollen la ruta de aprendizaje que está basada en la navegación y apropiación de los conocimientos y finalicen con la evaluación para que puedan obtener el certificado correspondiente.

Para evitar que el indicador de cumplimiento y adherencia al plan de capacitación tenga variaciones negativas significativas en su desempeño es necesario realizar un monitoreo en forma periódica, donde se analicen las alertas presentadas y se desarrollen acciones de mejora en forma inmediata.

Referencias

- Cooperberg, A. F. (2002). Las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos de educación a distancia. *Revista de Educación a Distancia*, 3, 1-35. Recuperado de <http://revistas.um.es/red/article/view/25211/24491>
- Sánchez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 34, 217-233. Recuperado de <http://acdc.sav.us.es/ojs/index.php/pixelbit/article/view/725/607>
- Manrique, L. (23 de marzo al 4 de abril de 2004). El aprendizaje autónomo en la educación a distancia. *Debates de educación* (Barcelona). Ponencia presentada en Primer Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://departamento.pucp.edu.pe/educacion/noticias/el-aprendizaje-autonomo-en-la-educacion-a-distancia/>
- Monereo, C. y Barberá, E. (2000). *Diseño instruccional de las estrategias de aprendizaje en entornos educativos no-formales*. Madrid, España: Ediciones de la Universidad Oberta de Catalunya.
- Piñeiro, I., Valle, A., González, R., y Rodríguez, S. (2002). Autorregulación del aprendizaje y estrategias de estudio. En J. A. González-Pineda, J. C. Núñez, L. Álvarez y E. Soler (Coords.), *Estrategias de aprendizaje. Concepto, evaluación e intervención* (pp. 17-38). Madrid: Pirámide.
- Comisión Europea (30 de diciembre de 2006). Recomendación del parlamento europeo y del consejo del 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 394, pp. 10-18. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=ES>
- Rodríguez, R. M. (2010). El impacto de las TIC en la transformación de la enseñanza universitaria: Repensar los modelos de enseñanza y aprendizaje. *TESI. Teoría de la Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 11(3), 32-68. Recuperado de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/72850/1/EL_IMPACTO_DE_LAS_TIC_EN_LA_TRANSFORMACION.pdf
- Rentería M. (2015). Implementación de una plataforma virtual como estrategia metodológica que permita mejorar el rendimiento académico en el área de matemáticas de los estudiantes de grado 10º de la institución educativa Chigorodó, durante el primer semestre del año 2015. Recuperado

de:

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2992/MEnocInforme%20final%2027-10-2015.pdf?sequence=1>

Nueva EPS (2022). Plan nacional de capacitación 2022.

Vargas A., Villalobos G. (2016). El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de Criminología y Ciencias Policiales, de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Anexos

(instrumento de recolección de información)

En el siguiente link se encuentra el instrumento de recolección de información que se utilizó en este proceso de investigación.

Link :

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=O_uBwK-ka0a5r5YqPsQwfalpnruaKWFOhJ3gW23XDdJUOFQ1T0tUWVNVJV05LRzBKMki3TTIGWkw4Ni4u